

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra: KPP

Studijní program: Vychovatelství

**Studijní obor
(kombinace):** Pedagogika volného času

Specifické prostředky komunikace s dětmi ve
volnočasových aktivitách

Specific Means of Communication with Free Time
Activities

Bakalářská práce: 08-FP-KPP- 031

Autor:

Veronika PRANČLOVÁ

Podpis:

Adresa:

V Rybníčkách 921

342 01, Sušice

Vedoucí práce: PhDr. Vladimír Píša

Počet

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
52	15	0	16	11	2

V Liberci dne: 1.12. 2009

Prohlášení

Byl(a) jsem seznámen(a) s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval(a) samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

V Liberci dne: 1.12. 2009

Veronika Prančlová

Poděkování

Zde bych chtěla poděkovat všem, kdo se přímo i nepřímo podíleli na vzniku této práce. Především bych ráda poděkovala PhDr. Vladimíru Píšovi, za obětavou pomoc nejen při shánění materiálů, ale i za pravidelnou kontrolu mé práce.

Velké díky patří mým milujícím rodičům, kteří mi po celou dobu mého studia dodávali energii, duševní rovnováhu, a jejichž láska mi dodávala odvahu. Nikdy jim nepřestanu být vděčná za harmonický domov, který vytvořili, a kam se vždy ráda vracím.

Dostalo se mi velkého daru mít přátelé, kteří po celou dobu stáli při mně. Jsem jim neobyčejně zavázána. Konkrétně bych ráda poděkovala třem lidem. Mé spolubydlící Markétě Těthalové, která se mnou vydržela po celou dobu psaní této práce na jednom pokoji. Dále pak bych velice ráda poděkovala Tereze Hriníkové za podporu a neocenitelné rady, ale mé velké poděkování a uznání patří Petru Gilarovi za jeho stálou pomoc a blízkost. Inspiroval mě a vedl během celého studia, a stal se mým nejbližším člověkem v Liberci.

Největší poděkování však patří nejvyšší Pravdě a Lásce, která mě dovedla až k tomuto dni.

Anotace

Proces komunikace nabývá na významu jak ve školním, tak mimoškolním prostředí. Bakalářská práce se zabývá specifickými prostředky komunikace: linkami důvěry a schránkami důvěry. Správná komunikace přes tyto kanály může být velkým pomocníkem pro žáky a učitele, zvláště pak výchovné poradce. Zatímco na linky důvěry se obracují převážně dospělí, schránky důvěry umístěné tradičně fyzicky přímo ve školách jsou důležité přímo pro žáky a studenty, nicméně odrážejí se v nich nejen školní problémy, ale i soukromé záležitosti a způsob trávení volného času. Práce analyzuje pomocí výzkumu možnosti moderního a efektivního využití schránek důvěry a zabývá se náměty, jak komunikaci tímto způsobem zachovat a vylepšit i v souvislosti s nástupem nových komunikačních technologií.

Klíčová slova: komunikace, volný čas, linky důvěry, schránky důvěry

Annotation

Der Prozess der Kommunikation bekommt eine große Bedeutung, hauptsächlich in der Schul-, aber auch nicht schulischen Umgebung.

Diese Bachelor-Arbeit beschäftigt sich mit den spezifischen Mitteln der Kommunikation: die Fürsorge und der Sorgenkasten. Die richtige Kommunikation kann gerade mittels diesem Übertragungsweg ein sehr großer Helfer für die Schüler wie auch die Lehrer und der schulinternen Berater sein.

Während sich die Fürsorge hauptsächlich die Erwachsenen wendet, ist der Sorgenkasten, der direkt an der Schule situiert ist, sehr wichtig für die Schüler und Studenten. Wir können in diesen Kasten nicht nur die schulischen Probleme finden, sondern auch die ganz privaten Probleme und auch die Informationen darüber, wie die Schüler oder Studenten ihre Freizeit verbringen.

Die Arbeit analysiert anhand der Forschung die Möglichkeiten der modernen und effektiven Nutzbarkeit der Fürsorge. Die Arbeit beschäftigt sich auch mit den Ideen, welche die Kommunikation mit einer solchen Art und Weise ermöglicht und sie in Zusammenhang mit den neuen kommunikativen Technologien verbessert.

Schlüsselwörter: die Kommunikation, die Freizeit, die Fürsorge, der Sorgenkasten

Annotation

The communication process is becoming more important both in the school and out of school environment. This bachelor thesis deals with specific means of communication: crisis hotlines, and letter boxes for help and advice requests. The correct communication through these channels can be of a great help to pupils and teachers and especially for educational advisors. While crisis hotlines are used mainly by adults, letter boxes for help requests traditionally placed inside schools are important specifically for pupils and students. However, do not they reflect only school-related problems of the pupils, but also private issues and means of passing free time. This work analyses possibilities of modern and efficient use of letter boxes for help requests through research and suggests steps which can maintain this sort of communication and improve it in the time of modern communication technologies.

Keywords: communication, leisure time, crisis hotlines, letter boxes for help requests

1 Úvod.....	1
2 Zvládání náročných životních situací.....	3
3 Osobnost pomoc hledajícího – klienta.....	6
3.1 Jak se člověk dostává do stavu krize.....	6
3.2 Jak se člověk ve stavu krize chová.....	8
4 Linky důvěry.....	11
4.1 Osobnost terapeuta.....	14
4.2 Mýty o linkách důvěry.....	17
4.3 Etický kodex pracovníka a pracoviště linky důvěry.....	18
4.4 Činnost linky důvěry v Liberci.....	19
4.5 Linky důvěry – závěr.....	21
5 Schránka důvěry.....	23
5.1 Dotazník pro žáky a studenty.....	24
5.2 Předpoklady dotazníku pro žáky a studenty.....	24
5.3 Vyhodnocení dotazníků pro žáky a studenty.....	25
5.4 Vyhodnocení předpokladů v dotazníku pro žáky a studenty.....	32
5.5 Dotazník pro výchovné poradce.....	36
5.6 Předpoklady dotazníku pro výchovné poradce.....	36
5.7 Vyhodnocení dotazníků pro výchovné poradce.....	37
5.8 Vyhodnocení předpokladů u dotazníku pro výchovné poradce.....	43
5.9 Schránky důvěry – zhodnocení.....	45
6 Doporučení pro praxi.....	47
7 Seznam literatury.....	50
8 Přílohy.....	51
8.1 Dotazník pro výchovné poradce.....	51
8.2 Dotazník pro žáky a studenty.....	52

Seznam grafů

Graf č.1	25
Graf č.2	25
Graf č.3	26
Graf č.4	26
Graf č.5	27
Graf č.6	27
Graf č.7	28
Graf č.8	28
Graf č.9	29
Graf č.10	29
Graf č.11	36
Graf č.12	37
Graf č.13	38
Graf č.14	39
Graf č.15	39

Komu mohu říci: „Tady jsem, prosím tě, naslouchej mi, abych neupadl do
šedého osamění. Copak na světě není nikdo, kdo by mi naslouchal?“

(Lucius Annaeus Seneca)

1 Úvod

Dnes žijeme v době často označované za postmoderní, ale také často chaotickou a uspěchanou. Moderní doba sebou nese mnoho pozitiv. Ať už se jedná o nové poznatky a pokroky v různých vědeckých oborech, nebo nové možnosti, o kterých se našim předkům mohlo jen zdát.

Musíme tedy uznat, že lidstvo udělalo obrovský skok kupředu, mnohé získalo, ale na straně druhé, a o tom se již tolik nemluví, mnohé ztratilo.

Současná doba jakoby nutila člověka popřít své psychické a psychosociální potřeby, aby dosáhl lepších výkonů v co nejkratším čase. To ovšem vede k existenci stresových faktorů.

Existenci stresu v každodenním životě jedince nemůžeme popřít. Je nedílnou součástí života každého z nás a jen málokdo ho dokáže vykompenzovat chvílemi klidu. Dle Pavla Hartla je stres nadměrná zátěž neúnikového druhu, která vede ke stresové reakci. Liší se od reakce, v níž zátěž může být vyřešena únikovým mechanismem. Rozsah psychologických stresorů je individuálně rozdílný a velmi široký, rozdílná je i tolerance na stres.¹ Často se proto stává, že většinu lidí tento stres začne ovládat.

Ti odolnější jedinci na to zareagují, alespoň krátkodobou, změnou svého životního stylu a tím se stresového faktoru často sami zbaví. Ti méně odolní tomuto stresovému faktoru často podléhají.

Jednou z nejvíce ohrožených skupin jsou děti. Ještě nemají zažité určité vzorce chování pro různé problémy v jejich životě. Dovolují si tvrdit, že právě zde je velice důležitá komunikace. Děti musí vědět, že mají za kým přijít pro radu. Musí vědět, že jim někdo naslouchá a je připraven jim kdykoliv pomoci.

Mohlo by se zdát, že je to jednoduchý požadavek, ale mezi slovy naslouchat a slyšet je veliký rozdíl. Je důležité vžít se do jejich pozice a řešit s nimi jejich problémy a jiné denní těžkosti. Často v nás děti ztrácejí důvěru právě kvůli tomu, že jim neumíme naslouchat a jejich problémy zlehčujeme.

¹ HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004. 263s. ISBN 80-7178-803-1

Je velice mnoho dětí, které mají obětavé a pozorné rodiče. Pomáhají jim, povzbuzují, pěstují a udržují v nich zdravou touhu za něčím jít a něco dokázat. Ale je také velice mnoho dětí, které takové štěstí nemají a rady a podporu musí hledat mimo svou rodinu. Nejen pro tyto děti, ale pro všechny lidi, kteří řeší nějakou krizi, vznikla linka důvěry. Je to jedna z možností, jak může člověk v krizi začít řešit své problémy.

Podobně jako se lidé na linkách důvěry snaží řešit problémy volajících, tak i ve školách se k tomuto účelu zřídily schránky důvěry, přes které mohou žáci a studenti začít řešit své problémy, které se školou souviset nemusí.

Proto bych se v této práci ráda věnovala specifickým prostředkům komunikace dospělých s dětmi: schránkami a linkami důvěry.

Cílem této práce v žádném případě nemá být suplovat odborníky, kteří se problematikou linek důvěry a schránek důvěry zabývají. Spíše se snažím popsat, jakým způsobem tyto prostředky fungují, jak se vyvíjí jednotlivé možnosti a hlavně zjistit, zda cílová skupina této práce (dětí a dospívajících) využívá možností schránek důvěry a dalších prostředků komunikace a zda ví, kde hledat pomoc, pokud se - zejména ve svém volném čase mimo školu - dostane do potíží a nesnáží.

První část mé práce je více teoretická. Snažím se zde vystihnout problematiku stavu krize nebo nějaké náročné životní situace, která vede jedince k tomu, aby využil možnosti pomoci přes linku důvěry. Těmto linkám se v další kapitole též věnuji.

V této části své práce dále popisuji osobnost klienta a oproti tomu osobnost terapeuta pracujícího na lince důvěry. Věnovala jsem se tomu, co je pro tyto dva subjekty charakteristické. Uvádím zde i etický kodex linky důvěry a vyvracím některé mýty, které se v současné společnosti o linkách důvěry tradují.

Praktická část je zaměřena na schránky důvěry na základních a středních školách. Zde vyhodnocuji dva typy dotazníků. Jeden pro žáky a studenty na těchto školách a druhý je dotazník směřovaný do rukou výchovných poradců. Zkoumám zde využití těchto schránek. Zda se společně s dobou tato forma komunikace vyvíjí nebo naopak, zda je to již jakýsi neužitečný přežitek.

Z rozboru dotazníků vyplývají zajímavé názory a přání žáků i učitelů, které konfrontuji s předem stanovenými úvodními předpoklady práce, snažím se je promítnout do celkového závěru a vyvodit z nich doporučení pro praxi.

2 Zvládání náročných životních situací

Dá se říci, že celý lidský život je složen z různých životních situací. Tyto situace jsou různě zatěžkávající a často se také dělí na pozitivní, negativní a ty běžné, nad kterými už ani nepřemýšlíme. Jejich krásu si uvědomíme až ve chvíli, kdy se dostaneme do vyhocené situace.

Děti by si často přály najít nějaký soupis „dobrých“ věcí. Touží po nějakém uceleném seznamu, kde by našly pravidla, podle kterých mají žít, aby měly, z jejich pohledu, krásný život. Částečně jim tento seznam mohou dát jejich rodiče, avšak i ten bude neúplný a bude záležet na osobnosti jedince, která tento „seznam“ dítěti tvoří a předkládá.

Logicky cítíme, že ucelený seznam jednotlivých životních osudů a situací existovat nemůže, protože by byl zákonitě neúplný. Ale i přesto byl v řadě studií skutečně takový seznam vypracován. Samozřejmě spíše jako pomůcka nebo vodítko v určitých situacích. Nemá to být zajisté dogma našeho chování.

Na tomto seznamu najdeme sedm okruhů, které nás v našem životě nutí změnit navyklý způsob našeho bytí:

I. Rodina: tato složka samozřejmě zastupuje přední místo. Jsou zde zařazeny různé změny v rodině, z níž pocházíme, a změny ve vlastní rodině, kde právě žijeme.

II. Vzdělání: zde je to jasné. Patří sem započetí a ukončení studia. Různá vítězství i nezdary a nečekané události, které se týkají studia.

III. Zaměstnání: stejně jako u studia se sem řadí započetí a ukončení pracovního poměru. Jsou zde také patrná různá vítězství či prohry, změny zaměstnání mateřská dovolená a nesmím zapomenout ani na odchod do důchodu.

IV. Finance: zde se projevuje podstatné zlepšení nebo zhoršení příjmů

V. Změny tělesného nebo duševního zdraví: toto je řazeno na páté místo nikoliv důležitostí. Neřadí se sem „pouze“ nemoc daného jedince, ale i jeho blízkých.

VI. Změny pobytu: přestěhování nejen v rámci dané země, pobyt v cizině, emigrace nebo například exulantství.

VII. Právo: jako poslední jsou pak zařazeny různé právní události.²

Jak už jsem uvedla výše, každý jedinec prožívá každodenní situace ve svém životě. Jsou věci, které mu v tom pomáhají, avšak se zrychlující se dobou je více dáván důraz na úspěšnost než na psychiku daného jedince. Lidé se často musí podřídit tlaku „neosobní moci“, jsou nuceni chovat se podle určitých pravidel, aby nevybočovali. Zjevné i skryté mechanismy těchto pravidel často přivádějí jedince na okraj osobní krize. Tato krize zahrnuje veškeré konflikty, problémy a potíže, kterými jedinec musí procházet.

Toto však špatně snášejí hlavně děti. Bouří se proti pouhému pocitu možného omezování své svobody, chtějí žít po svém a rozhodovat se samy za sebe.

Každý člověk je denně vystaven různým situacím. Denně se setkáváme s tzv. „neosobní mocí“, tlakem, který nás nutí k větším výkonům. Není zde prostor, čas a často ani vůle k nějakému „lidskému“ jednání. Souhrn všech tlaků, jimž je člověk vystaven, vyúsťuje v psychickou únavu, stresové stavy, pocity vyhaslosti a řadu jiných potíží. Zdeněk Eis ve své knize doslova píše že: „Krizový stav se rodí ze střetu mezi prostředím, životními událostmi, neúnosným nahromaděním starostí a konkrétní osobností, stavem a strukturou jejího Já. Krizový stav má tendenci jevit se lidem jako nenadálé, netušené přepadání.“³

Svou práci jsem zaměřila cíleně na mladou generaci. Na skupinu mladých lidí, kteří se jednou budou podílet na výchově nových generací a možná i na dalších osudech tohoto světa. Stále věřím, že na jedince nemá největší vliv genetika, ale výchova a prostředí, ve kterém se nachází. Pod slovem výchova si nepředstavuji striktní příkazy a autokratický typ chování. Mám na mysli výchovu, která dovolí dítěti rozvíjet se. Pokud je tento systém narušen, vzniká zákonitě v psychice dítěte nerovnováha.

Nerovnováha se může projevovat různě: nečekanou agresivitou, zhoršením prospěchu a soustředěnosti ve škole a v těch horších případech útekem k alkoholu a drogám.⁴ Je mnoho dalších projevů psychicky nestabilního dítěte a každý z nich může být prvním signálem k tomu, abychom vyhledali pomoc nebo radu odborníka.

² SOBOTKOVÁ, Irena. *Psychologie rodiny*. Praha: Portál, 2001. 174s. ISBN 978-80-7367-250-8

³ EIS, Zdeněk. *Krize všedního dne*. Praha: Grada Publishing, 1994. 128s. ISBN 80-85424-56-8

⁴ VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. 870s. ISBN 978-80-7367-414-4

Mnoho problémů by se vyřešilo v zárodku, ale odborníci se shodují, že se i v dnešní době mnoho rodičů nezamýšlí nad pravým, ale mnohdy skrytým problémem, a své děti raději nechají, ať se s problémem poperou samy.

Takové dítě pak může jeho nevyřešený problém na dlouho poznamenat, nebo se k odborníkovi dostane až při vyhocení některého problému, se kterým si už ani samotné dítě a ani rodiče nevědí rady.

Lékař nebo psycholog se jako terapeuti seznamují s dětským pacientem prostřednictvím jeho životních událostí. Zaměřují se na ty události, které by potenciálně mohly vytvářet problémy nebo starosti. Každé dítě je jedinečná osobnost. A každé má své jedinečné problémy. I evidentně stejný problém má na každé dítě různý vliv. Někdo ho bere jako každodenní nepříjemnost, kterou hravě překoná a jiného ten samý problém přivede až na pokraj psychických potíží. Krizový stav je tedy vyvrcholením běžné psychické nestability a prožívá ho v průběhu života každý – zdravý i nemocný. Lidé se do něho dostávají nakupením neřešených vnitřních rozporů, které nepozorovaně a plíživě narůstají v každodennosti a postiženému ztěžují klidný a přirozený průběh psychického života.⁵

Je to určité hraniční území v naší psychice. Není to klasická nemoc, ale není to ani stav plného psychického normálu. Otázkou zůstává, co tedy máme řešit jako problém a s čím se vlastně máme obracet na podobná zařízení, jako jsou linky důvěry nebo schránky důvěry a poradci na školách. V odpovědi se více lékařů a poradců zcela shoduje: „máme se na odborníky nebo přátele obracet se vším, co zatěžuje naši psychiku nebo pokud jsou některé naše problémy doprovázeny stavu tísně a pocitu bezradnosti.“⁶

Já si osobně nedokážu představit, že bych se vším chodila za psychologem nebo každý večer celý svůj den někomu převyprávěla, ale uznávám, že asi platí přísloví: „Sdělená bolest – poloviční bolest.“ Jak už jsem napsala výše, každý z nás je jiný i po psychické stránce. Každý prožíváme různě situace, které provázejí náš život a tato lidská různorodost je naprosto jedinečná a proto velmi důležitá, tak proč ji nehýčkat!

⁵ EIS, Zdeněk. *Krize všedního dne*. Praha: Grada Publishing, 1994. 128s. ISBN 80-85424-56-8

⁶ EIS, Zdeněk. *Krize všedního dne*. Praha: Grada Publishing, 1994. 128s. ISBN 80-85424-56-8

3 Osobnost pomoc hledajícího – klienta

Nyní se chci více zaměřit na samotného klienta. Tuto práci jsem zaměřila hlavně na děti, ale stav krize je vždy stejný, proto bude tato kapitola více obecná.

Problémy vždy byly a budou. Snad jen Adam a Eva si mohli užívat prostého života bez těžkostí. A však nemyslím si, že by každodenní problémy dětí byly pouze zlem. Jak už to tak bývá, nic není pouze černé nebo pouze bílé. Proto i taková krize může mít i svou kladnou stránku.

Samozřejmě, že člověk nalézající se ve stavu krize z toho valnou radost nemá, ale pokud se mu podaří vše vyřešit, získá mnoho zkušeností. Získává tak nadhled, může se v budoucnu podobným problémům lépe vyvarovat nebo alespoň má vyzkoušené řešení. Dítě, které zvládne vyřešit svůj problém, se stává odolnějším, více si může vážit sebe a svých schopností a psychicky tím roste.

A v tomto právě vidím dobro každé krize a variabilitu každého života. Jsem přesvědčena o tom, že „přiměřená dávka problémů“ nás posiluje.

Častým problémem mezi mladou generací a jejich rodiči je zlehčování problémů. Často rodičům připadají dětské problémy jako nepodstatné nebo malicherné. Problém krize vyvolává nespokojenost člověka se sebou samým, se svými nejbližšími, s prostředím, v němž žije a s okolím, s nímž komunikuje. To znamená, že problémy nezávisí na věku.

Krize dopadá na jedince prostřednictvím ztráty psychické rovnováhy, která se nás v různé míře dotkne. Přitom stále platí, že u každého jinak a v jiné míře. Charakteristická na problematice krize je její průchodnost časem.⁷

3.1 Jak se člověk dostává do stavu krize

Celkem dlouho jsem se snažila najít nějakou odpověď na tuto otázku. Došla jsem k závěru, že do stavu krize se může dostat každý snadno, rychle a naprosto přirozeně.

⁷ EIS, Zdeněk. *Volejte linku důvěry*. Praha: H+H, 1993. 123s. ISBN 80-85467-20-8

V životě jedince k tomu dochází tehdy, když dojde k přeskupení tří závažných činitelů, které se pro něho nečekaně a překvapivě sejdou v určitém čase a prostoru.⁸

Jedná se o bio-psycho-sociální faktory, dále, než se u člověka projeví krize, musí dojít k aktualizaci. V některém z těchto faktorů krize propukne. Je jen velmi těžko odhadnutelné, v kterém a kdy. Aby k tomu mohlo dojít, musí vzniknout nějaký situační spouštěč – nějaký konflikt.

Člověk se do krize nedostane jen selháním vitálních nebo vegetativních funkcí, ale také pokud nezvládá svou psychosociální roli (např. role v partnerství, v rodině, v zaměstnání atd.)

Zpravidla se jedná o určité přetížení nebo naopak zbavení se role. Jedinec se tím dostává do vlastních vnitřních rozporů, které se často mohou projevovat i navenek.

Dalším z mnoha způsobů, jak se dostat do krize, je oslabení samotného jedince – jeho Já, jeho vlastní integrace (jeho vědomí, sebevědomí, sebepojetí a sebeuvědomění). Toto naše Já vše sjednocuje a spojuje. Je dokázáno, že člověk se stabilizovaným „Já“ snadněji překonává překážky a je více stabilní ve svém jednání i cítění. Díky tomu se mu více daří. Tak často propagovaný přístup - pozitivní náhled na svět a na život - tak dostává malinko jiný rozměr.

Častým vybočením z normálu a potenciálním vznikem krize disponují různé skupiny. Snad se to dá nazvat „rizikovým prostředím“, ale myslím si, že pod touto definicí máme spíše zafixovanou nejnižší sociální vrstvu nebo pochybný podnik. To není však zcela to, co mám na mysli.

Na první pohled se může zdát, že skupina, o kterou se zajímáme, je naprosto neškodná. Ale o to více může být nebezpečná. Mám zde na mysli skupiny, které uznávají vlastní hodnoty a ideologii, která často není v ničem shodná s normami dané společnosti. V dnešní době pro ně máme pojmenování sekty.

Je velice těžké určit jejich nebezpečnost, neboť je to velice individuální problém. Velkou roli zde hraje osobnost člověka, který se s danou sektou setkal. Jedině tak si vysvětlují, že jeden jedinec sektě naprosto propadne a jiný se jí vyhne.

Důvodem, proč také jedinec upadá do stavu krize, je to, že nemůže unést své subjektivní prožitky, které ho naprosto pohltí. Často je to úzkost, která může být opodstatněná

⁸ EIS, Zdeněk. *Volejte linku důvěry*. Praha: H+H, 1993. 123s. ISBN 80-85467-20-8

i neopodstatněná. Také do této kategorie spadá pocit viny na základě přílišné zátěže svědomí. Naléhavost viny může být často pro člověka neúnosná.

Do stavu krize můžou člověka přivést i pocity studu a příkoří v souvislosti s prožívaným neúnosným pocitem sebehodnocení nebo osobní integrity.

Člověk těmto stavům čelí nejrozumnějšími prostředky a různě: bojem nebo útekem, ale i sebezničující pasivitou, která se projevuje ve vyčkávání – jak to dopadne a co z toho bude.

3.2 Jak se člověk ve stavu krize chová

Jednoduše řečeno, chová se jinak, změněně, prostě nezvykle. Jeho projevy chování jsou celkem rozmanité. Od plačtivého typu, který se při sebemenším problému poskládá jak domeček z karet, až pod tzv. „nad-člověka“ který ani v nejhorších situacích nechce nic dát najevo.

Seznam možného chování jedince v krizi není možný sepsat kvůli velké rozmanitosti a jedinečnosti. Odlišnosti v lidském chování jsou prostě nesčetné, mají mnoho variant, které se navzájem proměňují. Přes tuto značnou rozmanitost lze rozpoznat dva základní projevy člověka v krizi:

1. nemanifestní chování
2. manifestní chování

Nemanifestně se, z mého pohledu, chovají ti „odolnější“ z nás. Pro tyto jedince je charakteristické, že o nich mnoho nevíme. Nedávají najevo své pocity, nálady ani své starosti a problémy. Jen málokdo zpozoruje, že se uvnitř tohoto člověka něco děje, že tento jedinec prochází nějakou svou krizí. Toto se podaří rozpoznat často jen těm nejbližším, někdy však ani těm ne. Ve skutečnosti se většinou jedná o introverty a jsou tou nejvíce ohroženou skupinou. Jejich krizové stavy často končí neodvolatelně. V krajních případech jsou i schopní sáhnout si na život a pro jejich okolí to nezřídka bývá nepochopitelný čin, pro který neznají důvod. Ne vždy se dá uspokojivě vysvětlit, proč se člověk s normální psychikou rozhodne skoncovat se životem, proč se sebevrahové odhodlali ke svému poslednímu činu až po zralém uvažování, po bilancování dosavadního života.⁹

⁹ STÝBLOVÁ, Valja. *Most sebevrahů*. Praha: Šulc a spol., 1999. 190s. ISBN 80-85636-96-4

V životě to mají hodně těžké. Málokdy k sobě někoho pustí a se svými problémy se většinou nikomu nesvěřují. Na linku důvěry je často přivede někdo z přátel, ale svou podstatou jsou to jedni z nejtěžších klientů. Terapeuta si často nejprve „testují“, a teprve poté, získají-li k němu důvěru, ho k sobě pustí.

Velice zavádějící je to, že většinou vypadají naprosto klidně a vyrovnaně, ale uvnitř svého „Já“ často prožívají největší citové bouře. Mají to v životě celkem obtížné a těžké to nevědomky dělají i těm, kteří se jim snaží pomoci.

Manifestní chování je samozřejmě opakem předchozího. V tomto případě jedinec své psychické rozpoložení nezakrývá. Veškeré emoce projevuje navenek. Ať už se jedná o smích nebo pláč, křik, obviňování apod. Když první emoce odezní a dostaví se stav relativní pohody a klidu, tak jsou tito jedinci ochotni spolupracovat a své problémy rozebrat s odborníkem.

Chování jedince v krizi však není podmíněno pouze těmito dvěma typy, ale patří sem i tři základní překážky, které má v sobě každý zakódovány.

1. Podceňování hloubky a intenzity krizového stavu

Většina z nás má tendenci své problémy podceňovat. Buď z „nedostatku času“ nutného k řešení problému nebo z podceňování samotné věci. Díky tomu se problémy množí a stav krize se prohlubuje. Už to není záležitost pouze jedné sféry, ale postupně se dostává do všech rolí postiženého jedince. Zasahuje tak do práce, do rodinných vztahů a soukromých záležitostí. Přitom základní a prvotní stimul je často značně banální a při včasném řešení by vůbec nemusel vzniknout následný kolotoč problémů.

2. Předsudky

I v dnešní pokrokové době znamenají předsudky jedno z hlavních problémů v komunikaci mezi klientem a psychologem nebo terapeutem. Snad nejčastěji se objevuje názor, že moje psychika (můj vnitřní život) je jen má věc a přece se o ni s nikým nebudu dělit. Své problémy zvládnou sám... Návštěvu krizového centra odkládají a často se jejich problém dostane až do vyhrocené situace.

3. Zábrany

Zábrany prožívá většina klientů, než se odhodlá kontaktovat lékaře, terapeuta nebo psychologa. Z nejrůznějších, často malicherných, důvodů tento krok odkládají a nechávají tak své problémy volně se šířit jejich životem.

Je proto velmi časté, že člověk, který přichází k odborníkovi poprvé, má často velmi rozvinuté stádium krizového stavu. Tento stav nezřídka v této chvíli již přerůstá i v psychickou potíže nebo poruchu.

Tyto zábrany klientů vyhledat odbornou pomoc, na kterou by se mohli obrátit, mají na svědomí až několikaleté zpoždění.

V této kapitole jsem se snažila utřídit informace o tom, co to je vlastně krizový stav a jaký vliv má na „postiženého“ jedince. Ať už se jedná o dospělého či dítě, tento stav má stále stejné fáze a zhruba podobný průběh.

Rozdíl vidím pouze v možnosti přístupu k řešení nebo odborné pomoci. Pokud se jedná o dospělého člověka, tak je jen na něm, jak s tímto stavem naloží, a jestli si nechá pomoci. Avšak dítě je většinou závislé na rozhodnosti svých rodičů. Na tom, zda jeho problémy nezlehčují, a zda je vůbec vnímají.

Není to tak dávná minulost, kdy se nějaká psychika vůbec neřešila a problémy dětí byly něco málo podstatného. Nyní se na většině školách snaží podchytit v zárodku problémy, které se často školy vůbec netýkají. V této oblasti, si myslím, jsme udělali velký krok kupředu, ale čím více se o tuto problematiku zajímám, tím více jsem přesvědčená o tom, že i zde je stále co zlepšovat.

4 Linky důvěry

Linky důvěry jsou nejčastěji vedeny jako pracoviště poskytující telefonickou krizovou pomoc. Jejich vznik je spojen se jménem Angličana Chada Varaha, z jehož iniciativy začala počátkem listopadu 1953 pracovat v londýnském City první stanice telefonní pomoci. Tato první linka důvěry vznikla poněkud nenápadně a v té době snad ani sám zakladatel netušil a možná ani neměl ambice udělat z toho něco mezinárodního. Dne 2. listopadu 1953 vyšel v jedněch významných novinách inzerát znění: „Dříve, než si vezmete život, zavolejte mi!“

Autorem tohoto inzerátu byl, jak už jsem zmínila výše, anglický farář Ch. Varah. Tenkrát ho k tomu mohl podnítit velký počet sebevražd v Londýně. V té době bývaly v britské metropoli až tři denně! Pověstnou poslední kapkou snad mohla být tragédie čtrnáctileté dívky, která si v té době v Londýně vzala život. Tehdy se usuzovalo, že si neměla s kým promluvit o svých problémech. Ale i v této době v naší společnosti je problém sebevražd velmi výrazný. Četnost suicidálního chování dětí narůstá dvakrát do roka (vždy v čase vysvědčení) a jsou u nás druhou nejčastější příčinou úmrtí dětí.¹⁰

Po zveřejnění inzerátu volali Varaha stovky lidí. Tuto záplavu telefonátů nečekal ani samotný Varah a později na tuto lavinu volajících reagoval slovy: „Kdybych si býval zpočátku byl vědom, do čeho se pouštím, nevím, zda bych se kdy odvážil učinit tu bláznivě smělou nabídku.“

Záplavu telefonátů opravdu sám nezvládl, a proto požádal o pomoc své známé a kolegy. Později zřídil ve sklepní místnosti malé středisko, kde byl u telefonu po dobu čtyřiaadvaceti hodin vždy někdo přítomen a připraven pomoci volajícím. A právě tímto způsobem se zřídila první linka důvěry v Evropě.

Varah od počátku koncipoval telefonní pomoc jako nepolitickou, necírkevní, nezávislou a dobrovolnou organizaci. Pojmenoval ji v Anglii názvem, který byl odvozen z Bible – Samaritáni.

Tato organizace za pomoci proškolených dobrovolníků a s podporou odborníků z řad psychologů, lékařů a psychiatrů, poskytuje dodnes pomoc lidem v krizových stavech.

¹⁰ VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. 544s. ISBN 80-7178-696-9

V roce 1982 byl v Anglii zveřejněn výzkum, z něhož vyplývalo, že v těch místech, kde byla zřízena linka důvěry, došlo k prokazatelnému a statisticky významnému poklesu suicidálního chování.

Linky důvěry jsou dnes v Anglii velmi rozšířené. Jen v samotném Londýně je zároveň v nepřetržité činnosti více jak desítka stanic telefonní pomoci. Myšlenka Ch. Varaha se ujala po celém světě. Na evropském kontinentě byla první linka důvěry založena v roce 1956 v západním Berlíně. O rok později vznikla v Curychu pod názvem „Podaná ruka“.

Zajímavé je, že se v mnoha zemích ujal český název Linka důvěry. V Polsku vznikaly stanice telefonní pomoci pod názvem Telefon zaufania od roku 1967. Jejich zakladatelem byl prof. A. Bukowczyk. V Maďarsku byla první stanice telefonní pomoci založena v roce 1971 v Budapešti pod názvem Lelki Elságly Telefonszolgát. V Moskvě byla první telefonní pomoc založena roku 1971 v rámci prevence sebevražd. Po několika letech se tato linka rozdělila na pomoc pro dospělé a pro mládež.

V této době je velice nápadné, že většinou linky důvěry v těchto zemích pracují podobně jako v tehdejší Československu, v rámci zdravotnictví.

První větší a mezinárodní setkání lidí pracujících na linkách důvěry uspořádali polští odborníci v roce 1988. Toto setkání se uskutečnilo v Gdaňsku. Zúčastnili se i odborníci z Československa a hlavním tématem semináře byla pomoc osobám závislým na alkoholu a drogách prostřednictvím linek důvěry.

První linka důvěry v tehdejší Československu vznikla na pražské psychiatrické klinice v roce 1964. Byla původně koncipována (ostatně jako asi všude na světě) jako instituce, která bude nápomocná k prevenci suicidálního chování, depresivních stavů, psychických poruch a nemocí. Začala svou činnost neobyčejně zdárně a hlavně podnítila v Československu vznik dalších podobných linek důvěry. A to nejen ve svých velkých městech (cca nad sto tisíc obyvatel), ale i v ostatních krajských a okresních městech.

Zakladatelem první československé linky důvěry byl pražský psychiatr MUDr. Miroslav Plzák, CSc (*25.8. 1925), viděl podobné instituce v zahraničí a spojil zahraniční zkušenosti s možnostmi v naší zemi v té době. Plzák se stal prvním spoluautorem linky důvěry ve střední a východní Evropě a dlouhá léta stál v čele pražské stanice telefonní pomoci. Svým činem podnítil vznik linek důvěry i v ostatních zemích střední a východní Evropy, které začali pocítovat společenskou a sociální potřebu takové instituce.

Postupně se tyto linky začaly v různé míře proměňovat a vyvíjet. Najednou už prevence sebevražedného jednání sama o sobě nestačí jako náplň pro takovou linku a práci. Volajícími byli čím dál častěji lidé v krizových stavech, s problémy v rodině nebo v práci, tato skupina tvoří snad největší část volajících i v dnešní době.

V současné době je v České republice téměř 40 linek důvěry. Nabízejí pomoc prostřednictvím telefonu, aby tak zajistily anonymitu volajícího, který potřebuje řešit aktuální problémy ve svém životě.

Mezi zdravím a nemocí je neutrální „území nikoho“. Na tomto území však žije člověk svoji každodennost a v ní prožívá své těžkosti. A lidem, kteří mají potíže, jsou připraveni pracovníci linek důvěry pomoci na základě pragmatického pravidla platného v medicíně: lépe je postižením předcházet, než je léčit. Činnost linek důvěry tak představuje jednu z účinných, ale finančně nejméně náročných forem prevence.

K hlavním přednostem linek důvěry patří snadná dostupnost, anonymita, odborná způsobilost poradce, dobrá dostupnost a provázanost s dalšími službami.

Většina linek důvěry poskytuje tuto službu v ceně běžného tarifu. Své služby nabízí s využitím pevného nebo mobilního čísla. Některé linky důvěry umožňují volání zároveň pevné i mobilní číslo. Část linek důvěry poskytuje své služby na bezplatném telefonním čísle (předvolba 800).

Linky důvěry mohou poskytovat své služby ve vymezeném čase, který je uveden v propagačních materiálech, na www stránkách apod. Pracoviště spolupracující s Českou asociací pracovníků linek důvěry uvádějí prostřednictvím záznamníku v době mimo provozní doby kontakt na pracoviště poskytující nonstop provoz. Mnohá pracoviště linek důvěry poskytují své služby nepřetržitě.

Lze konstatovat, že značná část linek důvěry zaměřuje svoji činnost v místě svého regionu. Nedílnou součástí činnosti těchto linek důvěry je proto zpracování regionální databáze kontaktů psychosociální sítě (kontakty na právníky, psychology, poradny, azylové domy, krizová centra...). Odborná i laická veřejnost proto využívá možnost získat na linkách důvěry ověřený kontakt na další pracoviště. Faktem zůstává, že se i na tato pracoviště obracejí nejenom lidé v daném regionu, ale i z dalších míst v České republice i ze zahraničí. Mimo výše uvedený typ existují linky důvěry s celostátní působností. Jedná se o pracoviště, které svůj charakter práce zaměřují na konkrétní skupinu uživatelů (linky důvěry pro oběti domácího násilí, pro děti, pro seniory, pro nemocné AIDS...).

S ohledem na rozvoj moderních komunikačních technologií poskytují mnohá pracoviště své služby prostřednictvím internetu. K přednostem této služby patří vysoká míra anonymity a cenová dostupnost (služby tohoto charakteru jsou poskytovány zdarma).

4.1 Osobnost terapeuta

V úvodu mé práce jsem se zabývala krizovým stavem a jak na to zareaguje jedinec. Nyní bych se chtěla chvíli věnovat osobnosti člověka, který sedí na druhé straně telefonu, osobnosti terapeuta.

Dříve či později si člověk obracející se na linku důvěry pravděpodobně položí otázku, kdo je ten, který drží na druhém konci sluchátko a snaží se mu pomoci? Fantazie každého pomoc hledajícího pracuje v tomto směru na plné obrátky.¹¹

Ne vždy se však tyto úvahy ubírají správným směrem. Instinktivně každý člověk, který zažívá nějakou krizi, se snaží najít svůj záchranný kruh. Klade v psychoterapeuta často veškeré své naděje, zcela se na něho spoléhá a očekává od něj zázraky.

Tento stav je pro psychoterapeuta značně problematický. Musí radit člověku, kterého nevidí a nikdy pravděpodobně ani neviděl, ale zřetelně cítí, že tento klient v něj vkládá příliš velké naděje a příliš velkou zodpovědnost.

Na druhé straně jsou i tací klienti, kteří jsou od počátku navázání kontaktu značně nedůvěřiví. Často jsou to lidé, kteří nevolají úplně z vlastní vůle, ale někdo je k tomu musel přesvědčit. Potřebují čas k odbourání svého strachu a různých komunikačních bariér.

Terapeut je člověk jako každý jiný. I on má své starosti a problémy, proto jej nemůžeme napasovat do žádného formátu ideálního profesionála. Záleží hodně na tom, jak tento člověk dokáže pracovat na svém osobním a profesním rozvoji a záleží i na jeho možnostech a předpokladech (ne každý má předpoklady na tuto práci).

Každý pracovník linky důvěry prochází velmi složitou přípravou, než může začít sám vykonávat tuto náročnou práci. Musí podstoupit zvláštní psychoterapeutický výcvik, kdy si nejen osvojuje různé techniky, ale především poznává sám sebe a učí se zvládat a využívat své schopnosti.¹² Délka období přípravy na toto povolání se samozřejmě liší od její intenzity. Důležitým faktorem jsou předešlé zkušenosti a délka vykonávání praxe.

¹¹ EIS, Zdeněk. *Volejte linku důvěry!* Praha: H+H, 1993. 123s. ISBN 80-85467-20-8

¹² EIS, Zdeněk. *Volejte linku důvěry!* Praha: H+H, 1993. 123s. ISBN 80-85467-20-8

Na linkách důvěry pracují převážně psychoterapeuti, psychologové a psychiatři. Ale angažují se i lidé s jinou odborností: sociologové, pedagogové, v některých případech i právníci. Ti všichni však musí projít speciálním školením.

Terapeut proto musí být velice ostražitý a trpělivý. Telefonický kontakt je pro mnoho lidí bezpečnou formou kontaktu. Potřebují se dozvědět něco o svých zážitcích a přitom zůstat v anonymitě, nevstupovat příliš do interakce, ve které by riskovali negativní odezvu, resp. chtějí mít interakci pod kontrolou. Terapeuti na lince důvěry jsou často první, komu se odváží svěřit a kdo začne pomáhat v pozitivním přerámování.¹³

Velmi často se také mluví o zneužívání linek důvěry. Je však velmi těžké rozlišovat hovory na ty, ve kterých „o něco jde“, a na ty, které jsou „o ničem“.

Každý z nás je jiný, jinak reaguje a jinak také komunikuje. Rogers vidí v selhání komunikace velký problém. Hlavní vinu připisuje nutkavé lidské potřebě neustále hodnotit: buď souhlasit nebo nesouhlasit s výroky druhého. Vyvozuje z toho jednoduchou zásadu: „Více naslouchání, méně hodnocení.“¹⁴ Pro terapeuta na druhém konci telefonu je toto zásadní. Často je velmi obtížné rozpoznat skutečný problém volajícího nebo jen jeho záměr linku si „vyzkoušet“. Pokud takového jedince začneme kritizovat, docílíme pouze toho, že se nám se svým skutečným problémem nesvěří. A i v případě, že zkritizujeme člověka, který to tentokrát „jen zkoušel“, můžeme ho zbavit odvahy zavolat v případě, že bude pomoc opravdu potřebovat. Kritika není žádné dlouhodobé řešení. Nenabízí ani podněty, co a jak může příjemce zlepšit. U kritizovaného navozuje pocit ponížení, kárání, prohry. U dospívajících a dospělých přináší riziko „boje, kdo s koho“, což jsou situace, kdy zpravidla prohrají všichni, zejména dítě.¹⁵

Někteří klienti se někdy nesvěří hned při prvním kontaktu, testují si linku tím, že nabízejí různá náhradní témata. Rozhodující pro další otevření je míra tolerance a akceptace bez moralizování konzultanta.¹⁶

Je naprosto jasně patrné, že na osobnost terapeuta je v této práci kladena velká odpovědnost, proto by žádný terapeut nemohl poskytovat účinnou pomoc svým klientům, kdyby k tomu neměl osobnostní předpoklady. Neexistuje snad zaručený a stoprocentní „recept“ na to, jak se stát skutečně skvělým odborníkem. Hlavní a snad i nejdůležitější

¹³ VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. 544s. ISBN 80-7178-696-9

¹⁴ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. 264s. ISBN 80-7178-291-2

¹⁵ BECHYŇOVÁ, Věra; KONVIČKOVÁ, Marta. *Sanace rodiny*. Praha: Portál, 2008. 152s. ISBN 978-80-7367-392-4

¹⁶ VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. 544s. ISBN 80-7178-696-9

„odbornou pomůckou“ je především psychoterapeutova osobnost.¹⁷ Toto již vystihl i sám Sokrates (4.6. 469 – 399 př.n.l.) svým výrokem: „Ghnóthi seauton – Poznej sám sebe!“

Při této práci je neuvěřitelně důležité, aby člověk, který ji vykonává byl vyrovnaný. K tomu mu má sloužit právě příprava na jeho povolání. V procesu této přípravy na budoucí povolání si uvědomuje sílu vztahu Já a Ty, sílu vztahů ve skupině, sílu kladného pochopení druhého člověka a optimistického myšlení.

Dostává se hlouběji do svého nitra, ke svým pocitům a nevyřešeným problémům. Objeví své silné a slabé stránky a naučí se s nimi pracovat. Psychoterapie totiž není jen o vztahu a pomoci ostatním, ale stejnou vahou i o vztahu k vlastní osobě.

Mezi lidmi stále panuje utkvělá představa o tom, že psycholog či terapeut dokáže odhalit lidské myšlenky, a že při každém rozhovoru s člověkem analyzuje jeho jednání a vnitřní osobnost. Toto tvrzení má však i druhou stranu. Tito lidé, kteří naslouchají a analyzují naše problémy, musí sami pracovat i se svými pocity. Kdyby pouze naslouchal problémům jiných a nebyl je schopen zpracovávat a ventilovat, on sám by se mohl, pod tíhou problémů jiných, zhroutit.

¹⁷ EIS, Zdeněk. *Volejte linku důvěry!* Praha: H+H, 1993. 123s. ISBN 80-85467-20-8

4.2 Mýty o linkách důvěry

Stejně jako o všem, o čem se moc neví, vznikají i o linkách důvěry různé mýty a nepravdivá tvrzení. Těchto tvrzení vznikla za dobu existence linek důvěry celá řada, níže uvedu alespoň ty nejčastější, se kterými jsem se v mém výzkumu (otázku jsem položila 15 lidem ve věku 15-32 let) setkala:

- Snad nejvíce rozšířeným mýtem, se kterým jsem se setkala, je informace, že hovory na linkách důvěry jsou nahrávané.
- Od předchozí mylné informace se často odvozuje, že pracovníci linek důvěry zjišťují číslo volajícího. A to i přesto, že důležitou součástí této práce je zachování anonymity volajícího.
- Vžitá je často i mylná představa, že všechny linky mají nepřetržitý provoz. Určitě by to znamenalo posun kupředu, ale většinou, kvůli finančním možnostem, to není možné.
- K dalším mýtům patří fakt, že je možné telefonickou linku důvěry běžně navštěvovat. To je možné v některých jiných propojených centrech, ale těžištěm práce linky důvěry je telefonický a anonymní kontakt nebo komunikace prostřednictvím internetu.
- Do jisté míry také přetrvává mýtus, že linky důvěry jsou pouze telefonická záležitost. Některá pracoviště linek důvěry rozšířila svou činnost o internetovou poradnu (např. www.zpovednice.cz)

Samotnou mě překvapilo, že tyto mýty jsou v současnosti stále hojně šířené, a spousta lidí jim plně věří. Může to být však největší překážka v mysli jedince, když by linku důvěry chtěl využít.

Stejně jako všechny organizace mají svá psaná i nepsaná pravidla, tak i linky důvěry mají svůj etický kodex.

4.3 Etický kodex pracovníka a pracoviště linky důvěry

1. Linka důvěry umožňuje bezprostřední telefonický kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísní.
2. Pracovník LD aktivně klientovi naslouchá, hovoří s ním a neomezuje ho v jeho svobodě vyjádření.
3. Nabízená pomoc se netýká jen prvního kontaktu, platí po celou dobu krizového stavu a informuje i o možnostech následné péče, případně je se souhlasem klienta zprostředkovává.
4. Pomoc pracovníka LD spočívá především v poskytnutí podpory klientovi a v jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení jeho starostí.
5. Povinností pracovníka LD je zachovávat naprostou mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta i pracovníka. Pokud tato pravidla v naléhavých případech poruší, klienta o tom informuje. Zprávu pro orgány činné v trestním řízení a soudy může podávat pouze vedoucí LD nebo jím pověřený pracovník na jejich písemné vyžádání a se souhlasem klienta. Je naprosto nepřípustné nahrávat hovory na LD.
6. Na klienta nesmí být vykonáván jakýkoliv nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.
7. Pracovník LD nesmí používat LD k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
8. Pracovník LD prochází před započítáním služby výběrem a akreditovaným výcvikem orgány České asociace pracovníků linek důvěry, jejichž výsledkem jsou schopnosti, vlastnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám práce na LD. Po celou dobu práce na LD vystupuje jako člen týmu, má k dispozici supervizi a podporu. Supervize jeho práce je pro něj povinná.
9. Pomoc na LD je dosažitelná nepřetržitě nebo v daném časovém limitu. Pracovník LD se v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na LD.¹⁸

¹⁸ Tento etický kodex byl přijat sněmem České asociace pracovníků linek důvěry, který se konal 20.10. 1998 v Hradci Králové; dostupné na www.help-psych.cz/havirov/e_pracovnik.html

4.4 Činnost linky důvěry v Liberci

Linka důvěry v Liberci poskytuje sociální služby nepřetržitě od 15.3. 1992, je organizační složkou Centra intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje, příspěvkové organizace. Je to pracoviště sociálních služeb registrované Krajským úřadem Libereckého kraje a je držitelem Statutu pracoviště akreditovaného Českou asociací pracovníků linek důvěry. Linka důvěry Liberec se hlásí k dodržování Etického kodexu České asociace pracovníků linek důvěry.

Posláním Linky důvěry Liberec je poskytovat telefonickou krizovou pomoc (dle zákona 108/2006 Sb.) na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví či života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou dočasně nemohou řešit vlastními silami. Nabízejí pomoc anonymně a nonstop pomocí telefonického kontaktu a prostřednictvím internetového poradenství.

V roce 2008 přijali pracovníci Linky důvěry 2 176 kontaktů a dovolali se lidé převážně z Libereckého kraje. Za tuto dobu také odpověděli na 67 e-mailových dotazů, ve kterých byla problematika podobná jako v telefonních rozhovorech.

Častým omylem, který se přímo týká linek důvěry, je to, že na linky důvěry volají většinou adolescenti. Myslím si, že to ve většině případech tak není a i na Lince důvěry Liberec jsou nejčastější skupinou volajících lidé ve věku 40-49 let (kolem 36%), dále je to pak skupina ve věku 30-39 let (30%) a třetí velkou skupinou jsou lidé ve věku 50-59 let (19%).

Problematika hovorů:

- ✓ Nejčastěji je v hovorech zastoupena problematika mezilidských vztahů (40%) a dále pak osobní a existenciální problematika (31%)
- ✓ Vztahová problematika je nejvíce zastoupena problémy mezi partnery a manžely (30%) a problémy v rodinných vztazích (22%)
- ✓ V osobní a existenciální problematice se nejčastěji jedná o problémy se sebou samým (51%) a osamělost (27%)
- ✓ V sociální a právní problematice se nejčastěji jedná o finanční a bytovou tíseň (37%) a problémy ve vztahu rodičů a dětí (32%) a také vzrostl počet hovorů s tematikou nezaměstnanosti a problémy s ní spojenými

- ✓ Problematika závislostí a sociální patologie se v hovorech objevuje nejčastěji v souvislosti se zneužíváním drog (41%) – v roce 2008 je to vůbec poprvé, co je vyšší počet hovorů o závislosti na drogách než na alkoholu (37%), dále se objevují telefonáty s tématy domácího násilí (15%)
- ✓ Zaznamenán je i nárůst počtu hovorů po náhlé traumatické události jako je např. autonehoda, znásilnění, přepadení, náhlé úmrtí blízkého člověka nebo ztráta zaměstnání

Vzdělávání pracovníků:

- ✓ Pracovníci Linky důvěry (3 stálí a 11 externích) jsou absolventy výcviku v telefonické krizové intervenci
- ✓ Účastní se pravidelných pracovních seminářů, supervizí, rozšiřují své teoretické znalosti i praktické dovednosti důležité pro práci na telefonu
- ✓ Někteří pracovníci si rozšiřují vzdělání psychoterapeutickým výcvikem¹⁹

¹⁹ Linka důvěry Liberec – výroční zpráva za rok 2008, dostupné na: www.linkaduveryliberec.cz

4.5 Linky důvěry – závěr

O linkách důvěry jsem měla možnost mluvit s PaedDr. Evou Polákovou, vedoucí Linky důvěry v Liberci. Potvrdila mi to, co jsem vyčetla z jejich výroční zprávy, která je na internetu volně přístupná. Děti do osmnácti let volá na tuto linku minimálně, je to stále něco kolem 4% všech hovorů. Výsledek potřeby těchto linek může být zkreslený. Tyto děti pravděpodobně častěji využívají celostátní a bezplatnou linku bezpečí.

V daleko větší míře však volají jejich rodiče, aby se poradili, jak postupovat v různých případech. Velice častým případem je podezření na drogovou závislost jejich dítěte, různé krátkodobé, ale i delší poruchy chování, podezření na šikanu ve škole nebo ve volnočasovém zařízení. V této oblasti mohou odborníci pouze poradit, stále platí, že prvním, kdo chce začít řešit své problémy, musí být sám postižený. Ovšem znát všechny dostupné možnosti pomoci je samozřejmě velkým krokem kupředu.

Hovory dětí ze základních nebo i ze středních škol bývají často pouze „testovací“. Jednotlivec nebo i skupina dětí volá a žádá radu na smyšlený problém. Často jsou v telefonu slyšet i kamarádi, kteří radí, jak dál postupovat. Zde je úkolem vysvětlit volajícím, že se nechovají správně. Ovšem tak, aby se v případě reálného problému nebáli zavolat znovu.

V případě klientů nad 18 let se vyskytují závažnější problémy. Těmto lidem se po ukončení střední školy mění jejich zaběhlý a někdy i stereotypní životní styl. Odchází často do jiného města na vysokou školu nebo si hledají práci a snaží se postavit na vlastní nohy. Každopádně to pro ně je velká psychická zátěž, se kterou si neví rady. Proto i nejzávažnější problémy, se kterými se obrací na libereckou linku důvěry, se dotýkají jejich sebevražedných myšlenek nebo dokonce i pokusů.

V době, kdy píší tuto práci, si často říkám, jak „málo“ stačí k záchraně člověka. Na linkách důvěry neuplácí lidi penězi, neslibují jim bezproblémový život, ani jim nedávají žádný manuál, podle kterého by se měli řídit, aby bylo vše tak, jak má. Naslouchají a snaží se porozumět. Nabízejí spektrum možných řešení, podávají informace, komunikují. Často jsou po dlouhé době prvními lidmi, kteří danému člověku opravdu naslouchají a snaží se mu pomoci. Svou radou, schopností porozumět a mluvit. Správně vedený dialog je pro tuto práci nesmírně důležitý. Bohužel v současné uspěchané době není samozřejmostí.

S Wittgensteinem si můžeme říct, že to je hra se slovy, řečová hra. Ovšem tato lidštější řečová hra nás může dovést k vnímavějším a humánnějším postojům k druhým lidem. A tedy k citlivější komunikaci a lepšímu vztahu. A to není málo.²⁰

Tato práce je zaměřena na klienty v dětském a dospívajícím věku. Na Linku důvěry v Liberci jich ročně zavolá jen něco okolo 4%. Patrně o mnoho více dětí kontaktuje celostátní linku bezpečí. Zde potvrzují nejvyšší počty volajících školáků pravidelně v době kolem vysvědčení. Často jsou to stejné příběhy dětí, kteří ve škole moc dobře neprospívají, bojí se špatných známek a hněvu rodičů. Tento dětský strach může být velice rychle příčinou závažnějších problémů jako je útěk dítěte nebo jeho pokus o sebevraždu.

A znovu se nacházíme u problému v komunikaci. Vždyť o kolik jiné by to bylo, kdyby dítě vědělo, že rodiče jeho známky sice neschvalují a byli by zajisté rádi za jakýkoliv pokrok, ovšem svou ratolest neztratují, snaží se porozumět a dohodnout. Kolik dětského strachu a výčitek by zmizelo, kdybychom se uměli efektivně dohodnout.

Jako dobrý nápad mi přijde internetová kampaň Linky bezpečí s názvem: „Richard má problém.“ Stejnojmenné internetové stránky popisují Richardovy trable v rodině i s vrstevníky. Děti i dospělí se zde dozvídají o komplikacích při rozvodech, šikaně nebo zneužívání. A to vše ze svého úhlu pohledu. S dětmi stránky komunikují na bloku sešitu, s dospělými v diáři. Odevšad návštěvníka navádí na kontakty Linky bezpečí. Jméno nešťastného dítěte poskytl zpěvák a herec Richard Krajčo.

Tyto stránky získaly 16.11. 2009 hlavní cenu soutěže Žihadlo 2009 v kategorii „veřejně prospěšná internetová kampaň“.

Soutěž Žihadlo vznikla v roce 2007 a je jedinou soutěží v České republice, která hodnotí veřejně prospěšné kampaně realizované neziskovými organizacemi. Jejím organizátorem je obecně prospěšná společnost Neziskovky.cz.

²⁰ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. 264s. ISBN 80-7178-291-2

5 Schránka důvěry

Schránka důvěry se může stát jedním z největších pomocníků pedagogů. Žáci zde mohou anonymně formulovat své problémy a dotazy, které by se jinak ostýchali řešit osobně.

Často k tomuto účelu slouží klasická schránka umístěná kdekoli na škole a odpovědi na otázky jsou zveřejněné buď na některé z nástěnek nebo jiným způsobem. V posledních letech vzniká také stále častěji na webových stránkách školy prostor pro komunikaci přes e-mail nebo chat.

Tuto část své práce jsem zpracovávala hlavně pomocí výzkumu na vybraných školách. Byly to základní a střední školy a věk respondentů se pohyboval od 14 do 18 let.

Věk respondentů	14 let	15 let	16 let	17 let	18 let	Celkem
Počet respondentů	16 resp.	32 resp.	41 resp.	52 resp.	45 resp.	186 resp.

Ke svému výzkumu jsem použila předem připravený dotazník, kde jednoduchou formou (pomocí zaškrtnutí) studenti odpovídali na mé dotazy. Tento dotazník jsem vytvářela sama za pomoci svých předem stanovených předpokladů, které jsem si chtěla tímto výzkumem ověřit. Zpět se mi vrátilo 186 vyplněných dotazníků ze 189 rozdaných, což je 98.4%. Vyplněné dotazníky jsem pročetla, roztrídila a spočítala a zde bych je chtěla analyzovat jako součást své práce o schránkách důvěry na našich školách a o systému možné pomoci studentům s jejich problémy a dotazy. Dotazník se skládá z deseti otázek, na které dotazovaní žáci a studenti odpovídali. V příloze dotazníku měli možnost doplnit nějakou svou odpověď nebo přímo zkušenost. Vyplnění této části záleželo pouze na dobrovolnosti jedince. U vyplňování dotazníků jsem vždy byla přítomna a mohla jsem tak odpovídat na případné dotazy. Celý dotazník se též nachází v příloze mé bakalářské práce.

5.1 Dotazník pro žáky a studenty

Pro tento výzkum jsem se rozhodla poté, co jsem se začala zajímat o systém fungování schránek důvěry na školách a o práci výchovných poradců tamtéž. Je to jedna z možností, jak objektivně zjistit a posoudit možnost studentů vyjádřit své názory a problémy většinou anonymním způsobem nebo s pomocí výchovného poradce. Zajímalo mě, jestli a jak tento systém funguje, jak moc je využíváný, jak schránky důvěry vyhovují žákům a studentům a jak tento systém pomáhá v práci pedagogům.

Sestavila jsem proto dva dotazníky, které by měly tyto mé otázky zodpovědět. Jeden dotazník jsem sestavila pro žáky a studenty a druhý je pro výchovné poradce na základních a hlavně středních školách.

Samozřejmě jsem to celé připravovala s nějakou svou vizí, kterou jsem již dlouhodobě měla a teď jsem si chtěla jen ověřit, zda mé názory nejsou scestné.

Na dalších řádkách bych se ráda věnovala dotazníku pro žáky a studenty. Nyní bych se však ráda podělila o své prvotní předpoklady, které mi pomohly zformulovat cíle dotazníků a díky nimž tyto dotazníky vlastně vznikly.

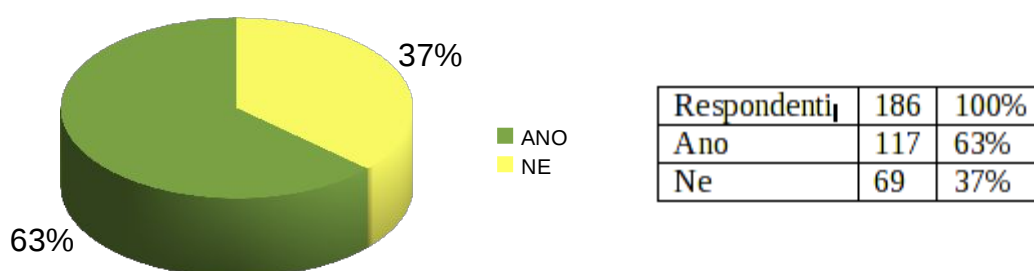
5.2 Předpoklady dotazníku pro žáky a studenty

1. Předpokládám, že na daných školách standartně působí výchovní poradci. Dále si myslím, že je většina žáků a studentů zná, ví, kde je najdou a ví, že se na ně mohou kdykoliv obrátit. Na tento předpoklad se zaměřuji otázky 1. a 2.
2. Předpokládám, že se na školách vyskytují schránky důvěry. Myslím si, že většina oslovených škol je bude mít zavedeny, rozdíl však bude určitě v jejich využití. Tímto bodem se zabývám v otázkách číslo 3., 4., 5. a 6.
3. Předpokládám, že žáci a studenti mají pojem o tom, co to jsou linky důvěry a jak fungují. Dále si myslím, že několik lidí tuto možnost využilo a řešilo tak své problémy. Tomuto bodu odpovídají otázky 7., 8., 9.
4. Jsem přesvědčena o tom, že pomocí schránek důvěry nebo linek důvěry si žáci a studenti neřeší pouze své „školní“ problémy a starosti, ale i problémy, které vznikají v jejich volném čase.

5.3 Vyhodnocení dotazníků pro žáky a studenty

1. Víš, kdo je na tvé škole výchovný poradce?

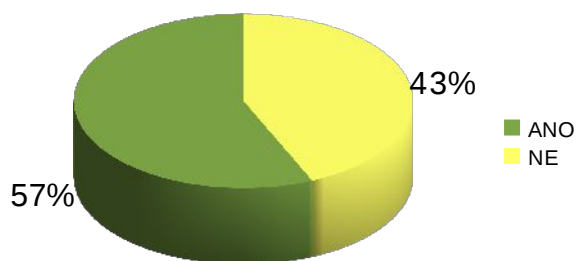
Tento získaný údaj mě nemile překvapil. Jen 117 dotázaných si bylo stoprocentně jistých s tím, že vědí, kdo je výchovný poradce na jejich škole. Přitom by to měl být člověk, který jim může pomoci při jejich studiu se školními či osobními problémy.



Graf 1: otázka č. 1

2. Navštívil/a jsi ho již s nějakým problémem?

106 kladných odpovědí na tuto otázku mě přesvědčilo, že výchovní poradci mají ve školách své místo. Studenti jejich služeb a rad často využívají při řešení studijních, ale i osobních problémů.

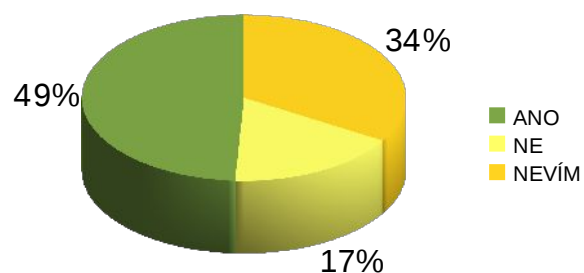


Respondenti	186	100%
Ano	106	57%
Ne	80	43%

Graf 2: otázka č. 2

3. Máte na škole schránku důvěry?

Schránky důvěry na škole nejsou samozřejmostí a jak se ukázalo, tak některé školy je vůbec nevedou. Jiné školy nemají klasickou schránku důvěry, ale nabízejí svým studentům a jejich rodičům internetový odkaz, kam mohou psát své připomínky nebo problémy.

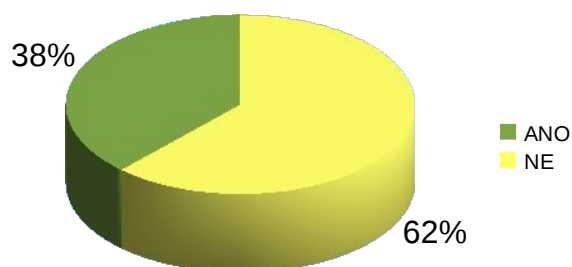


Respondenti	186	100%
Ano	91	49%
Ne	32	17%
Nevím	63	34%

Graf 3: otázka č. 3

4. Řešil/a jsi už nějaký problém přes schránku důvěry?

Podle tohoto grafu je zřejmé, že i v dnešní době jsou schránky důvěry stále využívány. Některé školy již nenabízejí svým studentům klasickou schránku umístěnou kdekoli v prostorách školy, ale mají pro anonymní pisatele připravené místo pro dotazy na internetových stránkách dané školy.

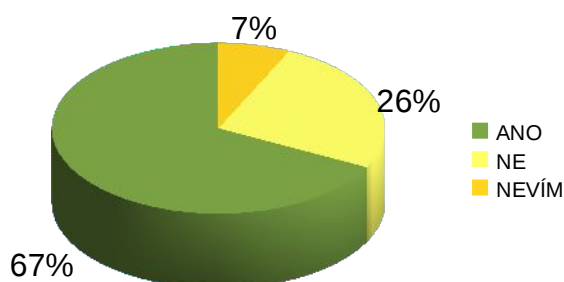


Respondenti	186	100%
Ano	71	38%
Ne	115	62%

Graf 4: otázka č. 4

5. Dostala se k tobě odpověď na tvůj dotaz?

Pokud už se student odhodlá něco řešit přes schránku důvěry, měl by dostat na svůj dotaz odpověď. A i přesto osmnáct dotazovaných uvedlo, že odpověď nikde nenašli.

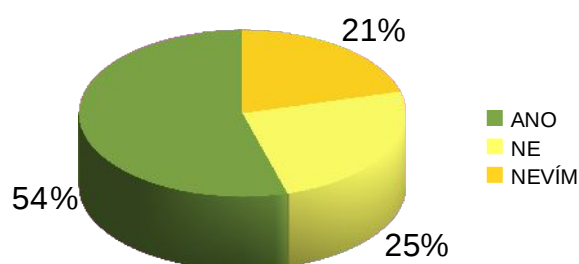


Respondenti	71	100%
Ano	48	67%
Ne	18	26%
Nevím	5	7%

Graf 5: otázka č. 5

6. Myslíš si, že jsou schránky důvěry na školách důležité?

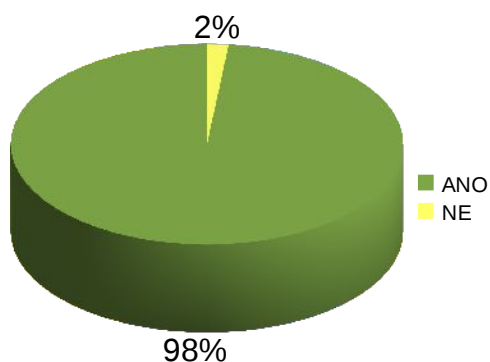
Zde se 100 lidí shodlo na tom, že je to další způsob, jak mohou vyjádřit svůj názor nebo nějaký problém či připomínku a rozhodně by je nerušili.



Respondenti	186	100%
Ano	100	54%
Ne	47	25%
Nevím	39	21%

Graf 6: otázka č. 6

7. Víš, že existuje celostátní síť linek důvěry?



Respondenti	186	100%
Ano	182	98%
Ne	4	2%

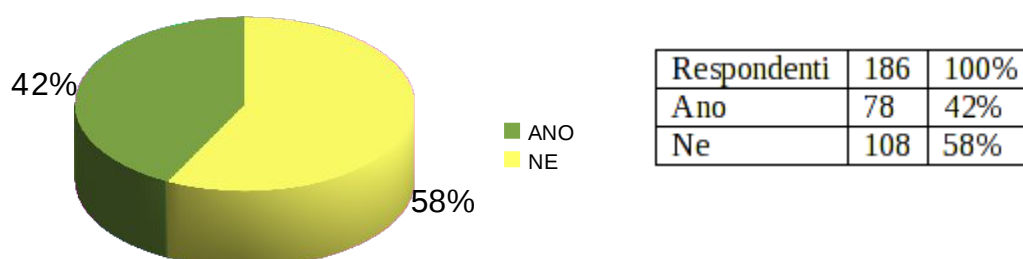
Graf 7: otázka č. 7

Jedním z hlavních cílů mého dotazníku bylo zmapovat, kolik toho studenti vědí o jednotlivých možných formách pomoci. Kam a na koho se mohou obracet, když by

potřebovali vyřešit svůj problém. Proto jsem byla mile překvapena, že naprostá většina dotázaných věděla o systému linek důvěry celkem dost informací.

8. Máš nějakou zkušenost s linkou důvěry?

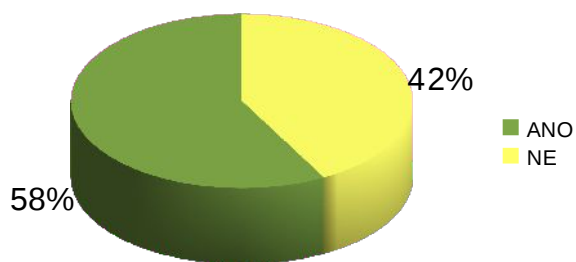
Zde studenti zahrnuli nejen linku důvěry, ale i různá krizová a dětská centra. Překvapilo mě, že některá centra i navštívili se svou třídou v rámci některé hodiny nebo prošli nějakým vzdělávacím programem ve škole v rámci primární prevence sociálně patologických jevů.



Graf 8: otázka č. 8

9. Víš, že linka důvěry má i komunikaci přes chat?

Tato otázka už zaskočila více lidí. V dnešní době snad všichni využívají možnosti internetové komunikace. Jde však o to, jak. Internet je výborný pomocník, ale často se zabýváme věcmi a informacemi, které nepotřebujeme, a které na nás internet a jiná média nepřetržitě hrnou.

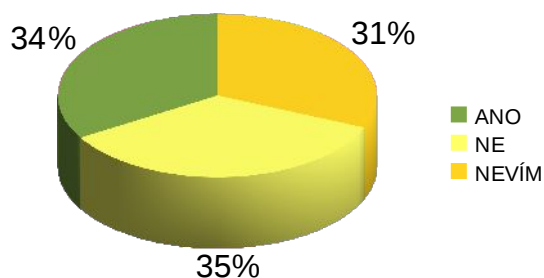


Respondenti	186	100%
Ano	108	58%
Ne	78	42%

Graf 9: otázka č. 9

10. Preferuješ osobní komunikaci před zprostředkovanou pomocí chatu, ICQ, mailu atd.?

Hodně respondentů zde uvedlo, že často raději komunikují s lidmi přímo než psaním přes chat nebo posíláním e-mailu. V několika dialogích po dopsání a odevzdání dotazníku jsem však pokládala dotaz, jestli radši řeší přímo i své problémy nebo dotazy a zde už víc lidí uvedlo, že by zvolili spíše chat či e-mail.



Respondenti	186	100%
Ano	63	34%
Ne	65	35%
Nevím	58	31%

Graf 10: otázka č. 10

11. Toto byla dobrovolná část dotazníku, kde mohli žáci a studenti doplnit nějakou svou odpověď či přidat vlastní zkušenost. Ráda bych zde citovala některé vybrané komentáře.

- ✓ Muž – 17 let: Normální schránka důvěry je stará (alespoň na naší škole), ale je dobře, že když má někdo problém, tak může někam napsat. Takže bych ji asi nerušil.
- ✓ Muž – 15 let: Když bych měl problém, tak asi taky napíšu. Asi bych nešel za nějakým učitelem.
- ✓ Žena 17 let: Je to staré a už to nefunguje. Nikde jsem neviděla žádné odpovědi.
- ✓ Muž 16 let: Nikdo nám o schránce důvěry nikdy nic neřekl. Vím jen, že tu je, ale nikdy jsem do ní nepsal. Nevím, jak bych si tím pomohl. Stejně by mi odpovídali učitelé.
- ✓ Žena – 18 let: Linky důvěry určitě pomáhají, ale schránky důvěry jsou ve školách zbytečné.
- ✓ Muž – 17 let: Na internetu jsem denně, občas kouknu na nějaký chat na „netu“. Občas tam lidi píšou „hovadiny“, ale občas jsou tam fakt problémy, které netuší, jak řešit.
- ✓ Žena – 16 let: Schránka důvěry je u nás na škole asi celkem využívána. Ale většinou tam lidi hází různé otázky třeba na to, co se bude na škole opravovat nebo tak. Odpověď je pak, společně s tou otázkou vyvěšená na nástěnce.
- ✓ Muž – 15 let: Já vůbec netuším, kdo je na naší škole výchovný poradce. Nevím, jestli bych za ním šel s nějakým svým problémem.
- ✓ Žena – 17 let: My máme něco jako třídní schránku důvěry, ale tam bych nepsala nic důležitého. Učitel by si mohl zjistit jméno podle písma.
- ✓ Muž - 16 let: Náš výchovný poradce ještě na základce mi hodně pomohl, když jsem nevěděl na jakou střední se mám přihlásit. Přinesl mi různé nabídky a probíral to i s našima. Tady na škole taky vím, kdo je tu výchovný poradce, ale ještě jsem s ní nic neřešil.
- ✓ Žena – 18 let: Linky důvěry určitě moc pomáhají. Schránku důvěry jsem nepoužila, ale znám holku, která jo a ta to pak víc řešila s asi výchovným poradcem.

- ✓ Žena - 14 let: Schránku důvěry bych určitě použila, kdybych měla nějaký problém. Myslím si, že se určitě ještě používá.

Z těchto odpovědí (ale i z reakcí, které jsem zde neuvedla) je patrné, že valná většina respondentů bere tyto možnosti jako pomocné berle, které jim pomohou z problémů. Často však zaznívá názor, že klasická schránka důvěry tak, jak ji snad všichni známe, je zastaralá a často málo efektivní. Některé školy však jdou s dobou a svým studentům nabízejí alternativní způsoby řešení přes různé školní chaty nebo webové stránky různých linek.

Zdaleka nevymizel strach z toho, že pokud něco anonymně napíšu, bude zjišťována totožnost podle písma. Tento jev jsem chtěla zařadit do takových klasických školních mýtů do té doby, než jsem se s podobným jednáním sama setkala. Jedna nejmenovaná učitelka na základní škole byla přizvána k posouzení anonymních dotazníků, které se týkaly užívání alkoholu, cigaret a drog u žáků 7., 8. a 9. tříd. Tato učitelka měla podle písma identifikovat jednotlivé autory ve své třídě. Chápu, že problém užívání omamných látek je v poslední době čím dál větším problémem, ale nesouhlasím s porušením anonymity žáků. Odráží se to v jejich vztahu ke svým pedagogům a rozhodně to neposiluje zdravé a harmonické prostředí ve škole.

5.4 Vyhodnocení předpokladů v dotazníku pro žáky a studenty

V průběhu posledních dvou měsíců proběhl můj výzkum na různých školách v Čechách i na Moravě. Vyplněné dotazníky jsem vyhodnotila a nyní se chci vrátit ke svým předpokladům, podle kterých jsem dotazník sepsala, a tyto předpoklady srovnat s reálným stavem.

1. Předpokládám, že na daných školách standartně působí výchovní poradci. Dále si myslím, že je většina žáků a studentů zná, ví, kde je najdou a ví, že se na ně mohou kdykoliv obrátit. Na tento předpoklad se zaměřuji otázky 1. a 2.

Zde jsem se ve svých předpokladech naprosto mýlila. Opravdu jsem si myslela, že tento bod bude takovým „odrazovým můstkem“ pro další, možná těžší, otázky, které následují. Ale už zde 37% studentů neví nebo si nejsou jistí tím, kdo je výchovný poradce na jejich škole.

Oproti tomu 106 kladných odpovědí na otázku číslo 2., podpořilo můj předpoklad, že výchovní poradci mají na školách nezanedbatelnou funkci. Měli by tedy svou funkci vzít vážně a seznámit s ní i své žáky a studenty. Z výzkumu totiž vyplývá, že několik dotázaných se obrátilo se svým problémem na pedagoga, ale nebyli si úplně jisti, jestli je přímo výchovní poradce. Do volných poznámek dotazníku však potvrdili, že jejich problém byl nějakým způsobem řešen buď kontaktovaným pedagogem, nebo někým, ke komu byli doporučeni.

2. Předpokládám, že se na školách vyskytují schránky důvěry. Myslím si, že většina oslovených škol je bude mít zavedeny, rozdíl však bude určitě v jejich využití. Tímto bodem se zabývám v otázkách číslo 3., 4., 5. a 6.

Schránka důvěry není tak častým vybavením základních a středních škol, jak jsem si zpočátku představovala. Pouze 49% dotazovaných uvedlo, že o schránce důvěry na jejich škole vědí. A 38% respondentů odpovědělo, že v minulosti tento prostředek zprostředkované komunikace využilo. Vezmeme-li v potaz celkový počet všech respondentů, je to velice vysoké číslo. Pokud někdo tento prostředek využil, ne vždy si je však vědom, že by obdržel nějakým adekvátním způsobem odpověď na svou otázku. Což svědčí o nesprávné manipulaci nebo jakémusi zanedbávání těchto prostředků.

54% respondentů si stále myslí, že jsou schránky důvěry na našich základních a středních školách důležité a rozhodně by je nerušili. Naproti nim stojí 46% respondentů, kteří zdánlivě schránku důvěry na své škole nepotřebují nebo ji nepovažují za nutnou.

Na jedné střední škole naprosto spontánně vznikla debata o systému práce se schránkami důvěry. Většina studentů se shodla na tom, že jejich schránka je na nevhodném místě (nachází se naproti sborovně) a nevědí o tom, že by se kontrolovala nebo se řešily nějaké dotazy. Také se mi často stávalo, že si žáci a studenti stěžovali na „zastaralý“ systém, nikde se však neshodli na nějaké nové verzi nebo úpravách. Nejčastějším argumentem pro zrušení těchto schránek bylo velice snadné využití různých internetových poraden, linek důvěry, modrých linek apod. V poznámkách se též několikrát objevil odkaz na internetové stránky školy, kde existuje sekce pro rodiče a přátele školy, kde se některé problémy dají též řešit.

3. Předpokládám, že žáci a studenti mají pojem o tom, co to jsou linky důvěry a jak fungují. Dále si myslím, že několik lidí tuto možnost využilo a řešilo tak své problémy. Tomuto bodu odpovídají otázky 7., 8., 9.

V tomto bodě jsem doufala, že většina, ne-li všichni dotazovaní, budou vědět o linkách důvěry. Často jsem byla příjemně překvapena, že i na nástěnkách v areálu školy byla uvedena čísla těchto linek. Díky internetu je v této době velice jednoduché sehnat informace a kontakty. Proto mě nepřekvapilo, že 98% dotázaných odpovědělo, že funkci linky důvěry samozřejmě znají.

Více mě překvapilo, že 42% dotázaných odpovědělo kladně na otázku jakékoliv zkušenosti s touto linkou. Často však do těchto odpovědí zahrnovali právě i účast na semináři primární prevence sociálně patologických jevů, což toto vyšší procento kladných odpovědí vysvětluje.

Horší výsledek byl u odpovědi č.9. Zde 42% respondentů uvedlo, že nevědí o možnosti komunikovat s linkou důvěry přes chat. Přitom chat komunikace linky důvěry, ale i jiné stránky se stejným nebo podobným zaměřením jsou velkým krokem právě k dospívající generaci, která již chat chápe jako normální a běžnou formu komunikace. Je to opět další možnost, jak řešit problém nebo nezvyklou situaci co nejpohodlnější a nejběžnější cestou.

V několika školách se mi podařilo hned po vyplnění a odevzdání dotazníků vyvolat debatu o jednotlivých bodech a různých jiných navazujících otázkách nebo problémech. Tyto rozhovory byly pro mě velice přínosné. Nemohla jsem je však uskutečnit na všech školách, protože dotazník byl vyplňován v 99% přímo v některé hodině, a tudíž jsem neměla dostatek času potřebnému k takové diskuzi.

Poslední dobrovolná část dotazníku byla otázka č. 11. Zde měli všichni dotazovaní možnost doplnit nějakou svou odpověď nebo zážitek. Neměli žádná omezení v tématu, pouze věděli, že to nemá být moc dlouhé (max. 3 věty).

Na tuto otázku se rozhodlo reagovat 67% dotazovaných. V části vyhodnocování dotazníků jsem opsala pár vybraných reakcí. Většina z nich se vztahovala k některé z otázek, na které v dotazníku odpovídali a to tím stylem, že rozvíjela jejich odpověď.

V některých případech, na několika školách se podařilo vyvolat diskuzi o otázkách, na které právě odpověděli. Potěšilo mě, že tuto problematiku vzali celkem vážně a opravdu o ní

přemýšleli. Některé reakce pro mě byly velmi přínosné. Většinou se skupina žáků či studentů shodla na tom, že čím více možností mají na řešení nějakých svých komplikací, tím lépe.

5.5 Dotazník pro výchovné poradce

Chtěla jsem mít co možná nejucelenější přehled o tom, jak na našich školách funguje systém práce se schránkami důvěry a jinými podobnými zařízeními. Proto jsem sestavila i dotazník pro výchovné poradce nebo jiné pedagogy na základních a středních školách různého typu.

Zpět se mi vrátilo dohromady 32 správně vyplněných dotazníků. Myslím si, že to je dostatečný vzorek pro to, abych si byla schopná utvořit určitý přehled o situaci ve školách. Respondenti byli, mimo jiné, také ze škol, na kterých jsem dělala průzkum mezi žáky a studenty. Proto mě nyní zajímá, zda se jednotlivé odpovědi budou shodovat nebo to každá z dotazovaných stran vidí trochu jinak.

I tento dotazník jsem sepsala hlavně díky svým předpokladům, které jsem si předem stanovila. A zde bych je opět, stejně jako u dotazníku pro žáky a studenty, chtěla nejprve uvést, a následně po vyhodnocení dotazníku, též zhodnotit.

V případě vyplňování dotazníků pro výchovné poradce neprobíhala žádná dodatečná diskuze. Pouze v pěti případech jsem byla u samotného vyplňování, a tudíž jsme mohli některé body i více rozvíjet a mluvit o nich. Valnou většinu dotazníků jsem však zasílala pomocí e-mailu a stejným způsobem se ke mně dostala i odpověď. Dotazník se skládá z devíti otázek a je též v příloze mé práce.

5.6 Předpoklady dotazníku pro výchovné poradce

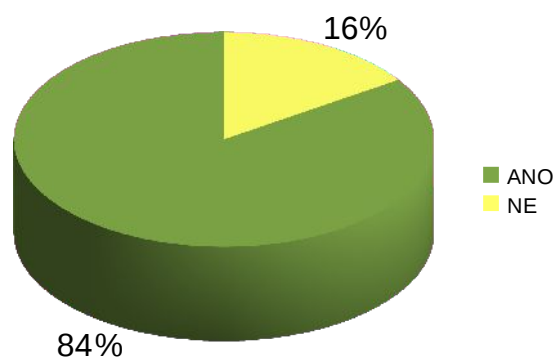
1. Předpokládám, že výchovní poradci pracují mimo jiné i s nějakou formou schránky důvěry, kterou mají na svých školách zavedenou. Dále si myslím, že je v této práci jistě nějaký systém (kde je umístěna, kdo se o ni stará, jak se odpovídá na dotazy). Tohoto předpokladu se týkají otázky 1., 2. a 3. v dotazníku.
2. Předpokládám, že žáci a studenti častěji než schránky důvěry využívají osobního kontaktu s výchovným poradcem nebo pedagogem. Na každé škole by měly být vypsány konzultační hodiny jednotlivých pedagogů právě pro tyto účely. Myslím si, že výchovní poradci a ostatní pedagogové budou více řešit studijní problémy svých žáků nebo studentů. Osobní problémy se zde mohou dostávat častěji do pozadí. K tomuto bodu patří otázky 4.-8.

5.7 Vyhodnocení dotazníků pro výchovné poradce

Jak jsem již zmínila výše, nashromáždila jsem 32 správně vyplněných dotazníků. V této kapitole se věnuji jejich vyhodnocení.

1. Máte na Vaší škole schránku důvěry?

84% dotázaných uvedlo, že schránka důvěry je součástí jejich školy. V době, kdy se stále více řeší otázka, zda je tento způsob komunikace potřebný, jsem překvapena, že je procento kladných odpovědí tak vysoké. 16% respondentů uvedlo, že schránku důvěry nemají, ale ve dvou případech bylo podotknuto, že studenti či jejich rodiče mají možnost napsat do anonymního listu na internetových stránkách jejich školy.



Respondenti	32	100%
Ano	27	84%
Ne	5	16%

Graf 11: otázka č. 1

2. Jaký máte systém práce se schránkou důvěry (Kdo se o ni stará, kdo odpovídá na dotazy a jak se odpovědi dostanou zpět k dotazujícímu se studentovi)?

V této otázce je důležité, kde je schránka důvěry umístěna. Často už školy nemají jednu schránku pro celou školu, ale jen pro třídu. V tomto případě se o ní stará třídní učitel. V případě schránky, která je určena pro celou školu, se o ni nejčastěji stará výchovný poradce, metodik prevence nebo preventista SPJ. Na dotazy odpovídá vždy ten, kdo se o schránku stará. Závažnější dotazy nebo problémy se většinou řeší na školní radě nebo školním parlamentu. Odpovědi a případná řešení se projednávají individuálně. Některé odpovědi se

vyvěšují na školní nástěnky v areálu školy, ale posuzuje se případ od případu, a proto existují i jiné možnosti zpětné reflexe.

3. Probíhá později nějaká zpětná reflexe? Víte, zda se problém vyřešil a jak?

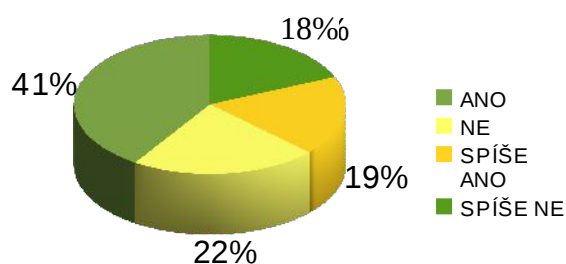
59% respondentů potvrdilo, že ano. Jedním dechem však mnoho z nich dodává, že často jsou závislí pouze na nezúčastněném pozorování dané situace. Díky anonymitě, kterou schránky důvěry mají poskytovat, nemohou přímo zasáhnout do dané situace. 22% dotázaných uvedlo, že zpětnou vazbu moc neřeší. Odpoví na dotaz, pokusí se co nejlépe poradit, ale dál po vývoji nebo vyřešení problému nepátrají. Dle dané situace možnou zpětnou vazbu zvažuje 19% respondentů.



Graf 12: otázka č. 3

4. Myslíte si, že žáci dávají přednost anonymním dotazům před aktivním řešením svých problémů?

Zde mě výsledek dotazníků překvapil. Dle odpovědí stále převládá anonymní řešení problémů (41%). Učitelé to přisuzují hlavně ke vztahu žák-učitel. Ačkoliv je trendem tyto vztahy zlepšovat, stále přetrvává přirozený ostych nejen před učitelem, ale žák nebo student se často bojí i posměchu svých spolužáků.



Respondenti	32	100%
Ano	13	41%
Spíše ano	6	19%
Ne	7	22%
Spíše ne	6	18%

Graf 13: otázka č. 4

5. Mohou žáci za Vámi chodit i osobně?

Všichni dotazovaní na tuto otázku shodně odpověděli, že se za nimi studenti mohou přijít poradit i osobně a to prakticky kdykoliv i mimo konzultační hodiny, které jsou k tomuto účelu určené. Vesměs všichni dotazovaní uvedli, že studenti této možnosti hojně využívají. Jde však z 99% o školní otázky nebo problémy. Osobnější potíže řeší žáci nebo studenti stále raději anonymně. Na to také zareagovala i celostátní síť Linky důvěry, která zřídila na svých stránkách chat, kde je možné anonymně se poradit nejen s odborníky, ale i s jinými lidmi v podobném věku a, možná i, s podobnými těžkostmi.

6. S kolika studenty jste v posledním školním roce řešil/a jejich problémy?

Většina dotazovaných na tuto otázku nedokázala odpovědět. Většinou neexistuje žádná „databáze“, kde by se studenti zapisovali, a tak jsou odpovědi na tuto otázku spíše odhadované. Snad každý den se stává, že přijde nějaký student s více či méně závažným problémem a prosí o radu. To znamená, že za určenou dobu (od začátku školního roku) se to týká desítek studentů. Zaznamenány jsou „pouze“ kázeňské prohřešky nebo problémy vážnějšího charakteru.

7. Kontaktují Vás častěji chlapci nebo dívky?

Z tohoto grafu je jasné, že častěji výchovného poradce vyhledávají dívky. Chlapci o víc jak polovinu méně a často se také stává, že přijde s problémem celá třída nebo její

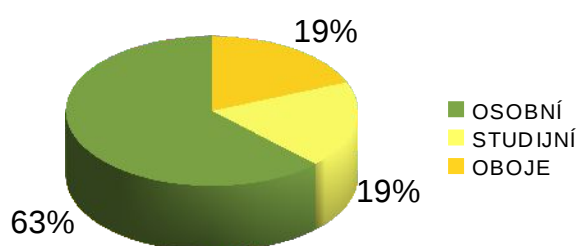
zástupce. Není prý výjimkou ani to, že s otázkou přijde žák či student, který tvrdí, že v této situaci je jeho kamarád/ka a on/ona chce pouze pomoci. Zde se však nedá určit, zda opravdu jde o radu pro kamaráda nebo zda se tazatel bojí vystupovat sám za sebe.



Graf 14: otázka č. 7

8. Řešíte častěji osobní či studijní problémy?

Zde je patrné, že studenti přestávají nahlížet na učitele jako na „nutné zlo“, ale začínají mu svěřovat informace nebo zážitky, které se často školy vůbec netýkají. Vystává zde otázka, jestli jsou tedy nutné schránky důvěry na školách, když se tolik studentů snaží své problémy řešit osobně. Já mám pocit, že ano. I v té schránce se totiž jednou za čas objeví vzkaz, který potřebuje řešení.



Respondenti	32	100%
Osobní	20	63%
Studijní	6	19%
Oboje	6	18%

Graf 15: otázka č. 8

9. Je něco, co byste na systému fungování schránek důvěry ve Vaší škole zlepšil/a?

Zde si dovolím odcitovat některé odpovědi z dotazníků.

- Vybudoval bych více třídních schránek, ale je to na samotné aktivitě třídního učitele. Třídní schránka se vyplatí hlavně zpočátku, když si třídní učitel buduje se žáky vztah a důvěru. Později už schránku nepotřebují, pokud vztah učitel-žák funguje, přijde žák sám.
- Zavedli jsme také elektronickou schránku důvěry, ale děti se zatím častěji obrací na tu klasickou, která je stále v budově školy.
- Máme elektronickou schránku. Studenti nebo jejich rodiče mohou sem psát své otázky nebo i návrhy na zlepšení provozu školy a vše to posílají naší sekretářce. Pokud nechtějí, tak nemusí uvádět jméno. Po jejich totožnosti dále nepátráme.
- Většina tříd v naší škole má své vlastní stránky na spolužácích, kde si sdělují zážitky a nahrávají fotografie z akcí (www.spoluzaci.cz – pozn. autora). Mnoho věcí si tak mohou vyjasnit tam. Pokud mají nějaké další otázky, mohou přijít za vybraným profesorem.
- Já si osobně myslím, že schránky důvěry ani podobné věci nejsou v dnešní době už potřebné. Studenti si vše řeknou přes emaily, chaty nebo podobné stránky na internetu. S vážným problémem za vyučujícím nepřijdou a se školními problémy chodí pravidelně a bez ostychu.
- Nemyslím si, že by schránka důvěry (myslím tím opravdu schránku někde na zdi) byla ještě něco platná. V dnešní době řeší žáci všechno přes počítač a už i děti na prvním stupni posílají maily, stahují hry a v počítačích se vyznají lépe než my, starší ročníky.
- Určitě je dobré, když studenti vědí, kam se mohou obracet s dotazy, kdo je jejich studijní poradce, s čím jim může pomoci atd. Také mají na nástěnce telefonní číslo na linku bezpečí. Většinou se však na nás obrazejí pouze s otázkami týkajícími se studia a své soukromé si řeší sami nebo s kamarády.

Dle odpovědí, které jsem v této otázce získala, se aktivita výchovných poradců spíše směřuje na hledání nových možností, než opраšování starých klasických schránek důvěry. V tomto hledání vlivem dnešní doby samozřejmě vyhrává komunikace přes internet. Vliv internetu na lidskou komunikaci lze hodnotit jako obohacující, nebo neblahý. Analýza neblahého vlivu si všímá dopadů na kvalitu řeči a myšlení (ochuzování slovní zásoby, anglicismy a expanze počítačové terminologie), dopadů na životní styl, zdravotní a psychický stav (hrozba „závislosti“) apod.

Přínosem internetu pro komunikační možnosti je umožnění informační dostupnosti a prostupnosti, interaktivnost při výměně zpráv a rychlost při zprostředkování kontaktu.²¹

Je důležité najít si tu svou pomyslnou hranici, kde internet začíná více škodit než pomáhat a držet se od ní dále. Pokud toto dokážeme, tak je internet opravdu dobrým pomocníkem.

5.8 Vyhodnocení předpokladů u dotazníku pro výchovné poradce

1. Předpokládám, že výchovní poradci pracují mimo jiné i s nějakou formou schránky důvěry, kterou mají na svých školách zavedenou. Dále si myslím, že je v této práci jistě nějaký systém (kde je umístěna, kdo se o ni stará, jak se odpovídá na dotazy). Tohoto předpokladu se týkají otázky 1., 2. a 3. v dotazníku.

V 84% se schránka důvěry nebo nějaká její napodobenina se stejnou nebo podobnou funkcí ve škole opravdu vyskytuje. Novinkou pro mě byly takzvané třídní schránky důvěry, které jsou na našich školách stále častějším pojmem. V tomto případě jsou za ni zodpovědní hlavně třídní učitelé a takováto práce, dělá-li se dobře, prospívá celkovému stmelování kolektivu.

O klasické schránky důvěry se nejčastěji stará výchovný poradce, ale v několika případech byl uveden i metodik prevence nebo preventista SPJ. Odpovědi na dotazy se vyvěšují na příslušná místa, většinou se jedná o nástěnky na chodbě dané školy. V závažnějších případech se postupuje individuálně. Zde je zajímavé, že jsem se vlastně nikde přesně nedozvěděla, jak vypadá individuální postup.

²¹ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. 264s. ISBN 80-7178-291-2

Jakákoliv zpětná reflexe je velmi složitá a často jsou výchovní poradci odkázáni pouze na nezúčastněné pozorování. I to je v některých případech dostačující. Více mě znepokojuje možnost, že se po vyřešení některých problémů ani nepátrá.

2. Předpokládám, že žáci a studenti častěji než schránky důvěry využívají osobního kontaktu s výchovným poradcem nebo pedagogem. Na každé škole by měly být vypsány konzultační hodiny jednotlivých pedagogů právě pro tyto účely. Myslím si, že výchovní poradci a ostatní pedagogové budou více řešit studijní problémy svých svěřenců. Osobní problémy se zde mohou dostávat častěji do pozadí. Tomuto předpokladu se věnují otázky 4.-8. v dotazníku.

Podle výsledků mého výzkumu se stále žáci a studenti brání přímé komunikaci a přímému řešení. Důvodů pro toto jednání je mnoho. I když se školy snaží zlepšovat vztahy na své půdě, stále převládá jakýsi ostych. Tento ostych převládá však pouze v řešení nějakých konfliktních situací. Pokud se jedná o běžné věci, je žák nebo student schopen mluvit s učitelem naprosto bez problémů. Mají k tomu mnoho příležitostí nejen v době vyučování, ale i v konzultačních hodinách jednotlivých pedagogů. Pomoc výchovného poradce nebo jiného pedagoga nevyhledávají pouze jednotlivci, ale i skupiny nebo dokonce celé třídy.

Nejvíce mě však překvapila informace ukrytá v otázce č. 8. Je zde naprosto jasné, že nejvíce se žáci a studenti svěřují se svými osobními problémy, tzn. s věcmi, které se školou většinou mnoho nespojují. Jak se říká, vše souvisí se vším. Děti nejsou stroje a nedokáží věci vytěsnit na povel, proto i tady platí, že soukromé problémy markantně zasahují do jeho učení a chování i v prostorách školy.

5.9 Schránky důvěry - zhodnocení

Tento průzkum na školách jsem se snažila dělat co nejpoctivěji, abych dosáhla opravdu reálného výsledku. Nebylo účelem zjistit, kdo to dělá lépe a kdo efektivněji pracuje s novými prostředky komunikace. Chtěla jsem pouze zmapovat situaci na vybraných školách a udělat si díky tomu jakýsi ucelený přehled.

Do tohoto průzkumu jsem vstupovala již s nějakými svými předpoklady. Některé se již v průběhu průzkumu stávaly skutečností, naopak jiné se s reálnou situací na českých školách neshodovaly.

Obecně mohu potvrdit to, že na žádné mnou oslovené škole se nebrání kontaktu se studentem, ať již se jedná o zprostředkovaný přes schránku důvěry nebo o osobní. Samozřejmě většina učitelů preferuje osobní kontakt. Lze tak daleko efektivněji pomoci a celý průběh řešení problému lépe kontrolovat. Jedním dechem však dodávají, že stále je velmi častým faktem, že přijde pro radu kamarád „postiženého“ nebo žáci a studenti raději využijí možnost komunikovat pomocí emailu nebo chatu.

V praxi však schránka důvěry nemusí sloužit „pouze“ jako prostředek, jak ukázat na problém ať svůj nebo kamaráda. Často je využívána k tomu, aby žák či student anonymně sdělil svůj názor, navrhl nějaké možné zlepšení výuky nebo života ve škole.

Nyní bych ráda shrnula čtyři hlavní možnosti, které většina škol svým žákům a studentům nabízí proto, aby mohli poukázat na nějaký problém či nedostatek.

- I. Žák či student může osobně vyhledat učitele, který má své pevně stanovené konzultační hodiny ale je k zastižení i mimo ně.
- II. Svůj problém mohou napsat na papír a vhodit do schránky důvěry.
- III. Často jsou již na školách uváděné i webové stránky školy, kde je samostatná sekce pro zasílání vzkazů. Není také ojedinělou situací, když mohou kontaktovat svého studijního poradce pomocí emailu.
- IV. Většina dotázaných pedagogů nabízí svým žákům a studentům i kontakt na různé celostátní i místní linky bezpečí nebo podobné organizace.

Dle mého názoru jsou tyto formy přímé nebo zprostředkované komunikace dostačující pro řešení různých situací. Je však otázkou, zda jsou žáci a studenti řádně informováni. Stále

se také potýkáme s nedůvěrou mezi žákem nebo studentem a učitelem. Učitel si musí zachovávat svou autoritu vůči jednotlivci nebo třídě, aby tak mohl účinně vykonávat své povolání. A pojem „přirozená autorita“ je sice krásný, ale ne vždy to popisuje reálnou situaci. Záleží tak na každém učiteli, jakým způsobem bude přistupovat ke svým svěřencům.

Na druhou stranu se však často stává, že žák či student přijde za svým učitelem s problémem a očekává jakési absolutní řešení. To je také hojně rozšířený problém a, dle mého názoru, plyne z určité lenosti nebo neschopnosti nahlížet na problém v širším kontextu.

Zde paradoxně nejvíce škodí rodiče, kteří se, pod vlivem své lásky k dítěti, snaží velkou část problémů vzít na sebe a řešit je. Pro dospívajícího jedince je potom těžší rozhodovat se sám za sebe, stát si za vlastními názory a řešit své vlastní problémy.

Všechny tyto formy krizové komunikace, které jsem výše zmiňovala, mají pouze pomocnou úlohu. Mohou pomoci vidět danou situaci z různých hledisek, předložit různé možnosti řešení a podpořit jedince. Neexistují žádná absolutní řešení, nikdo nevyřeší sám problém jiné osoby. Člověk je společenský tvor. Každý má potřebu o svých těžkostech a trápeních mluvit, nikdo nechce být sám.

6 Doporučení pro praxi

Ze své práce mohu vyzdvihnout několik věcí, které by se měly na našich školách zlepšit. Obecně platí to, že stále je co zlepšovat. Zatímco některé školy fungují celkem uspokojivě, jinde se na téma specifických forem komunikace nedává dostatečný důraz. Jedinec ve školním věku je velice zranitelný. Je to období, ve kterém můžeme pozorovat velké změny v jeho psychice. On sám si často ani se sebou neví rady a určitě by využil pomoc a radu od někoho, komu důvěřuje.

Důvěru dětí v pedagoga považuji za jeden ze základních kamenů vzájemného vztahu. Pokud nebudou důvěřovat svým pedagogům, jak mohou přebírat a pokládat za své informace, které jim učitel nabízí? Jak může probíhat správná komunikace, když se žák či student bojí svěřit svému učiteli?

V průběhu základní a středoškolské docházky jedinec tráví více jak polovinu svého času svými školními povinnostmi. Aktivitu, kterým se věnuje ve svém volném čase, jako by ustupují do pozadí, není na ně v průběhu týdne tolik času. Proto se musíme snažit vytvořit ve škole příjemné a podnětné prostředí.

Toto se nám ovšem nepodaří, pokud budeme opomíjet některé základní možnosti. Jedna z prvních informací, kterou jsem získala z vyhodnocených dotazníků pro žáky a studenty je, že často nevědí, kdo je jejich výchovný poradce. Absolutně netuší, co tato role obsahuje a co po tomto pedagogovi mohou žádat. Je škoda, že na některých školách se s touto funkcí nepracuje a stává se tak jakousi skrytou identitou jednoho z kantorů. Proto doporučuji více s touto možností pracovat, seznámit své svěřence s tím, co tato funkce obnáší, co se mohou dozvědět, kde a kdy výchovného poradce najdou a ujistit je o diskrétnosti při řešení čehokoliv.

Jeden z hlavních předpokladů, aby toto dobře fungovalo, je jistá autorita daného výchovného poradce. V nejlepším případě by měla být daná jeho osobností, jeho jednáním, tzv. přirozená autorita. Na nucenou autoritu reagují žáci a studenti velice negativně a zpravidla pak ztrácejí veškerou důvěru v tohoto pedagoga.

Dalším bodem, který je nutné změnit, jsou schránky důvěry umístěné v areálu školy. Často mě během této práce napadlo, zda to není již neužitečný přežitek. Věc, která na školách už jen tak zůstává z nostalgie a absolutně bez povšimnutí. Pochopila jsem, že klasické (staré)

schránky důvěry už opravdu potřebují obnovu, pokud mají stále plnit svou funkci. Napsat problém na papírek, vhodit do schránky a čekat někdy i týdny na odpověď je v dnešním moderním světě, kde na nás ze všech stran útočí komunikační média, až směšné. Proto jsem velice uvítala a kladně hodnotila, pokud v daných školách měli zřízené internetové stránky školy. Takové stránky, o které se opravdu někdo staral, pravidelně je aktualizoval a odpovídal na případné dotazy nejen žáků a studentů, ale často i jejich rodičů. Tuto komunikaci si v naprosté většině učitelé chválí. Je to způsob, jak překročit hranici mezi školou, rodinou a volným časem dětí.

Rodiče získávají „čerstvé“ zprávy ze školy své ratolesti, posiluje to v nich pozitivní náhled na školu i na výuku jako takovou a jejich optimismus a kladný vztah ke škole a vzdělání přejímají i jejich děti. Harmonicky se prolíná jejich školní aktivita s volným časem, přestává to být jakési nutné zlo, a tudíž se zlepšují i vzájemné vztahy mezi pedagogem a jeho svěřencem.

V této chvíli přestávají být schránky důvěry na škole aktuální, protože žák nebo student se svěří se svým problémem sám bez skrývání své identity za kousek papírku vhozeného do plechové schránky.

Ovšem ne všude a ne vždy to takhle ideálně funguje a je tudíž důležité umožnit dětem vystupovat skrytě. Z několika rozhovorů, které jsem vedla s výchovnými poradci, mám dojem, že schránka důvěry už však není touto možností. Skoro minimálně se zde objeví popsany nějaký vážný problém. To už spíše přijde za učitelem některý z kamarádů „postiženého“. Daleko častěji se zde objevují triviální dotazy ohledně chodu školy. Například zda bude na škole automat na kafe, žádosti o ředitelské volno nebo režim zhasínání světel o přestávkách. Tyto dotazy naprosto degradují základní účel schránek důvěry. Nemyslím si, že je to chyba učitelů. Je to jakási daň současné moderní době. Něco starého končí a nahrazuje se novým. Můžeme se jen dohadovat, zda je to v tomto případě dobré. Zda tato daň není až příliš vysoká a hlavně, zda-li není na úkor přímé komunikaci.

Velmi prospěšné pro dobrý rozvoj jednotlivce, ale i celé skupiny jsou různé stmelovací a zážitkové kurzy. Těchto aktivit by se měli účastnit i jednotliví pedagogové společně se svou třídou. Často se zboří bariéry mezi těmito dvěma stranami, žáci a studenti si uvědomí, že jejich učitel je vlastně fajn člověk, se kterým nemusejí „válčit“ a naopak učitelé si často připouštějí, že jejich třída není tak nezvladatelná banda, jak se zpočátku zdálo.

V neobvyklých podmínkách, ve kterých se děti na kurzu vyskytnou se též dobře rozpoznává povaha a role jednotlivců v dané skupině a s tímto poznatkem může kantor též dále pracovat.

V problematice zlepšování komunikačních prostředků ve školách jsem se zdánlivě věnovala pouze jednomu úhlu pohledu a to je strana učitele. Je však důležité podotknout, že na správném fungování specifických prostředků komunikace se musí podílet obě dvě strany, dítě i pedagog.

Z mého průzkumu vyplynulo, že žáci i studenti jsou pro zachování určité formy schránky důvěry na škole, pouze by tu současnou nějakým způsobem obnovili a modernizovali. Základní problém vidím v jejich malé aktivitě. Vědí, že současný stav je nevyhovující, ale již nedokáží vyjádřit, jakým způsobem by mělo dojít ke zlepšení. Svědčí to o nedostatku rozhodnosti, často i o nízkém sebevědomí, kdy se bojí cokoliv navrhnout kvůli případnému zesměšnění z řad svých spolužáků, ale také o nedokonalé spolupráci s vedením školy.

Navrhovala bych více zahrnovat děti do rozhodování o jejich škole pomocí různých třídních nebo školních parlamentů. Chápu, že to je další práce pro některého z pedagogů, snad i vhodná činnost pro výchovného poradce. Jsem však přesvědčena o tom, že žáci a studenti tuto aktivitu uvítají, budou si více vážit svých učitelů a vznikne tak přirozená hrdost ke škole, kterou navštěvují.

To je ten cíl, ke kterému bychom měli směřovat. Toto je ten ideál, který je sice velice těžko dosažitelný, ale není to v žádném případě nemožné.

7 Seznam literatury

BECHYŇOVÁ, Věra, KONVIČKOVÁ, Marta. *Sanace rodiny*. Praha: Portál, 2008. 152s. ISBN 978-80-7367-392-4

EIS, Zdeněk. *Krize všedního dne*. Praha: Grada Publishing, 1994. 128s. ISBN 80-85424-56-8

EIS, Zdeněk. *Volejte linku důvěry*. Praha: H+H, 1993. 123s. ISBN 80-85467-20-8

FAW, Terry, BELKIN, S. Gary. *Child Psychology*. Mcgraw-Hill, 1989. 490 s.

HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004. 263s. ISBN 80-7178-803-1

PÁVKOVÁ, J., HÁJEK, B., HOFBAUER, B., HRDLÍČKOVÁ, V., PAVLÍKOVÁ, A. *Pedagogika volného času*. Praha: Portál, 2002. 231 s. ISBN 80-7178-711-6

SOBOTKOVÁ, Irena. *Psychologie rodiny*. Praha: Portál, 2001. 174s. ISBN 978-80-7367-250-8

STÝBLOVÁ, Valja. *Most sebevrahů*. Praha: Šulc a spol., 1999. 190s. ISBN 80-85636-96-4

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. 870s. ISBN 978-80-7367-414-4

VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. 544s. ISBN 80-7178-696-9

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. 264s. ISBN 80-7178-291-2

8 Přílohy

8.1 Dotazník pro výchovné poradce

Dobrý den.

Jmenuji se Veronika Prančlová a v rámci své bakalářské práce se zajímám o využití schránek důvěry na základních a středních školách.

Touto cestou bych Vás chtěla požádat, zda byste mi neodpověděli na níže uvedené otázky. Za zpětné odeslání vyplněného dotazníku a za Váš věnovaný čas předem děkuji.

S pozdravem

Veronika Prančlová

1. Máte na Vaší škole schránku důvěry?
2. Jaký máte systém práce se schránkou důvěry? (Kdo se o ni stará, kdo odpovídá na dotazy a jak se odpovědi dostanou zpět k dotazujícímu se studentovi)
3. Probíhá později nějaká zpětná reflexe? (víte, zda se problém vyřešil, jak, ...)
4. Myslíte si, že žáci dávají přednost anonymním dotazům před aktivním řešením svých problémů? Pokud ano, tak proč si myslíte, že tomu tak je?
5. Mohou žáci za Vámi chodit i osobně? (kdy?)
6. S kolika studenty jste v poslední době řešil/a jejich problémy? (poslední doba = od začátku školního roku)
7. Kontaktují Vás častěji chlapci nebo dívky?
8. Řešíte častěji studijní či osobní problémy?
9. Je něco, co byste na systému fungování schránek důvěry ve Vaší škole zlepšil/a?

8.2 Dotazník pro žáky a studenty

POHLAVÍ	
ŠKOLA	
ROČNÍK	
VĚK	

OTÁZKA	ANO	NEVÍM	NE
Víte, kdo je na Vaší škole studijní poradce?			
Navštívil/a jste ho již s nějakým problémem?			
Máte na škole schránku důvěry?			
Řešili jste již nějaký svůj problém přes schránku důvěry?			
Dostala se k Vám odpověď na Váš dotaz?			
Myslíte si, že jsou schránky důvěry na školách důležité?			
Víte, že existuje celostátní síť Linek důvěry?			
Máte nějakou zkušenost s Linkou důvěry?			
Víte, že Linka důvěry má i chat komunikaci?			
Preferujete osobní komunikaci před zprostředkovanou (e-mail,chat)?			

Zde je prostor pro případné doplnění některé tvé odpovědi nebo pro krátký popis vlastních zkušeností: